



ticketing

Benutzerhandbuch



Inhaltsverzeichnis

Allgemein	3
1. Ticketerfassung.....	4
Neues Ticket im Bereich Ticketing.....	4
Infogrids	5
Schaltflächen und Verbindungen in verschiedenen Modulen.....	8
Datei-Import per Drag & Drop oder Outlook-AddIn	17
2. Der Ticket-Detaildialog.....	19
Register Allgemein	23
Register Funktionen	36
Die weiteren Register	37
Tickets per E-Mail versenden	38
3. Dialoge für die Ticketsuche	42
Ticketzuordnung	42
Ticketübersicht	44
4. Ticketkategorien	53
Benutzergruppenkonfiguration.....	57
5. Ticket Benutzereinstellungen.....	59
6. Ticketschablonen	61



Register Allgemein	62
Register Vordefinierte Schritte	65
Register Ticketdetail Gesperrte Felder	67
7. Ticketbericht	68
8. Konfiguration	73
Actionservice Jobs	73
Berechtigungen	73
Globale Variablen	77
Konfigurationstabellen	86
Abbildungsverzeichnis	88

Allgemein

Das d+ OM Ticketing dient zur Abarbeitung von Arbeitsprozessen im d+ OM. Es ist im Hauptmenü in einem eigenen Bereich des Objektmanagements zu finden und besteht aus mehreren Dialogen. Außerdem kann in der Suchen-Lasche nach Tickets gesucht werden.

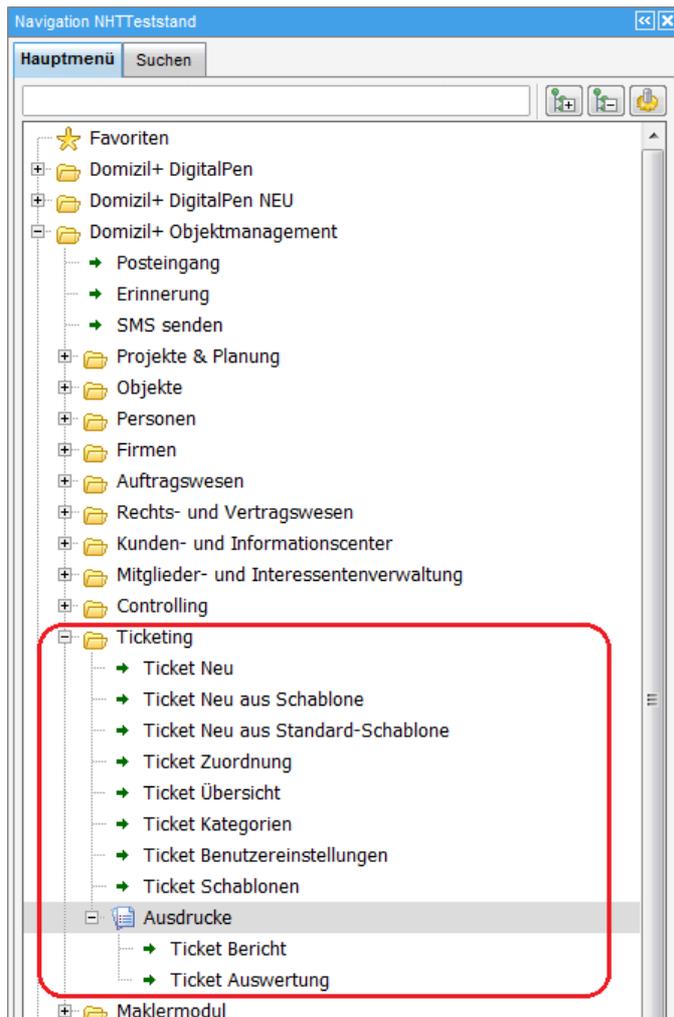


Abbildung 1 - Ticketing im Hauptmenü

Das Ticketing ist voll integriert in d+ OM und greift nicht nur auf die entsprechenden Stammdaten zu (Objekte, Bestandnehmer etc.), sondern auch auf die Benutzerdaten in d+ OM und auf Benutzergruppen. Um Benutzergruppen im Ticketing zu verwenden, müssen diese allerdings für das Ticketing aktiviert werden. Dies wird entweder in einer Konfigurationstabelle (siehe Seite 86) oder in den Ticketkategorien (siehe ab Seite 57) getan.

1. Ticketerfassung

Neues Ticket im Bereich Ticketing

Neue Tickets können direkt aus dem Hauptmenü - Bereich *Ticketing* erstellt werden. Klicken Sie dazu auf den Menüpunkt *Ticket Neu* bzw. *Ticket Neu aus Schablone* oder *Ticket Neu aus Standard-schablone*.

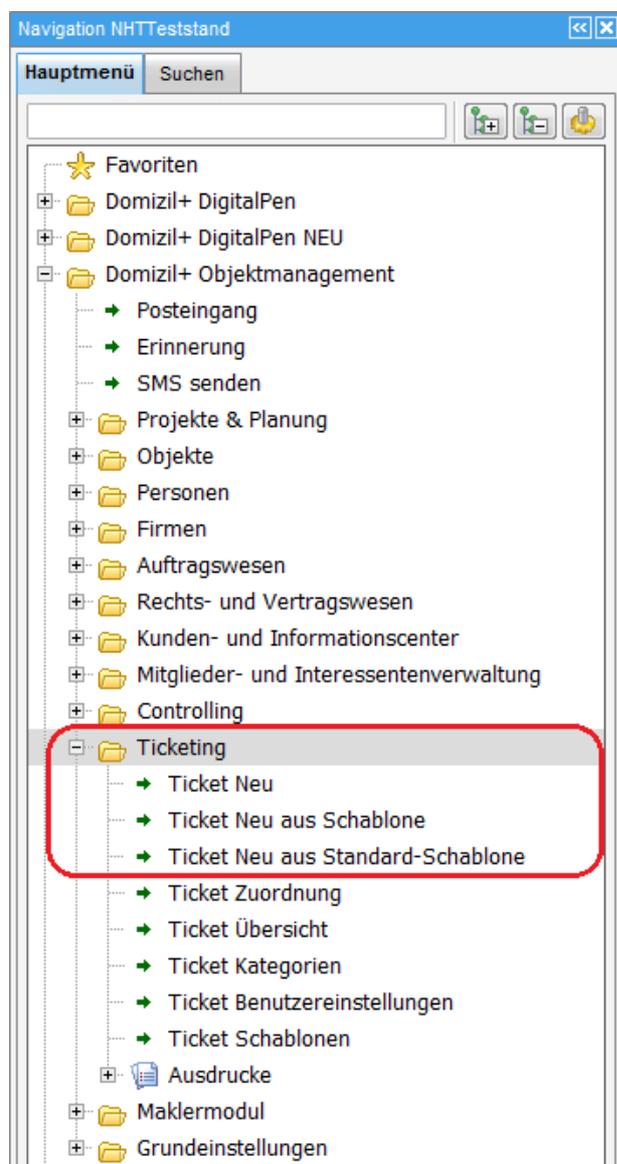


Abbildung 2 - Neue Tickets erstellen im Hauptmenü

Es wird dann ein leerer Ticketdetaildialog geöffnet. Wenn Sie ein neues Ticket aus einer Schablone erstellt haben, wählen Sie zunächst die gewünschte Schablone aus. Es werden dann die entsprechenden Voreinstellungen der Schablone ins neue Ticket übernommen (siehe auch Seite 61ff.). Bei Verwendung Ihrer Standardschablone entfällt die Auswahl der Schablone natürlich, da Sie diese ja bereits in den Benutzereinstellungen festgelegt haben (siehe Seite 59).

Analog dazu können Sie über die Schaltflächen *Neues Ticket* bzw. *Neu* in der Ticketsuche bzw. Ticketübersicht neue Tickets und neue Tickets aus einer Schablone erstellen. Dort werden dann aber je nach Vorauswahl unter Umständen schon Zuordnungen übernommen (siehe Seite 42ff.).

Infogrids

Tickets werden wie Vermerke, Aufträge, Arbeiten etc. mit den Datensätzen des d+ OM verknüpft. Sie können daher auch z.B. in den Detaildaten einer Person die zu dieser Person verknüpften Tickets einsehen. Diese finden Sie im so genannten Infogrid:

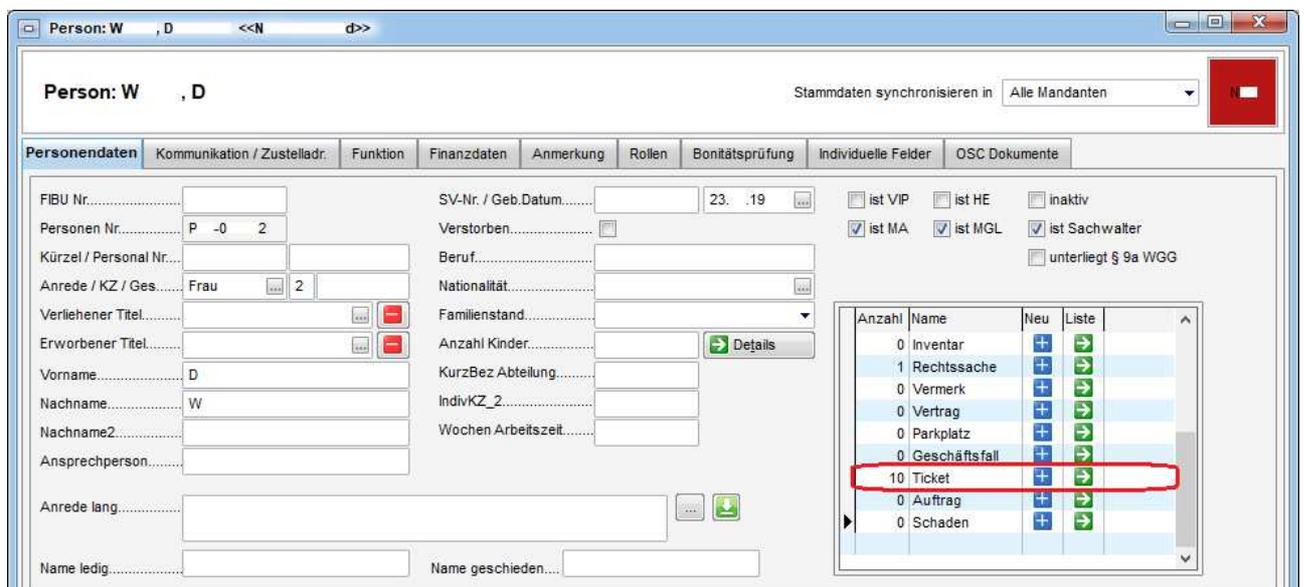


Abbildung 3 - Tickets im Infogrid der Personendetails

Dort können Sie einsehen, wie viele Tickets verknüpft sind. Außerdem können Sie über den grünen Pfeil auf die Tickets zugreifen und über das blaue Plus ein neues Ticket anlegen. Es wird dann ein

neues Ticket geöffnet, dem die gewählte Person bereits zugeordnet ist. Im Falle der Suche aller Tickets über den grünen Pfeil ist zu beachten, dass zusätzlich die Einschränkung auf den Tickettyp Person gemacht wird. Damit werden also zum Beispiel Objekttickets mit einer zusätzlichen Zuordnung der Person nicht mit angezeigt.



Abbildung 4 - Popup-Menü Infogrid

Wenn die Verrechnungseinheit der Einheit nicht 0 ist, erscheint beim Erstellen eines Tickets über das Infogrid des Personendialogs (blaues Plus) ein Popup-Menü, in dem man den Sachbereich wählen kann, der für die Bestimmung der VEH herangezogen wird. Beim Klick auf den grünen Pfeil (Öffnen der Ticketübersicht) erscheint im Popup-Menü zusätzlich die Wahlmöglichkeit "Alle". Bei dieser Auswahl werden in der Ticketübersicht alle Objekte aller Verrechnungseinheiten zugeordnet.

Sie finden den Ticket-Eintrag im Infogrid analog zum hier gezeigten Personendialog in den Dialogen zu den Objekten, Gebäudeteilen, Stiegenhäusern, Projekten, Einheiten, Firmen und Events.

Ist die globale Variable GLOBAL_TICKET_POPUP_NEU_AUSWAHL_ART auf den Wert 1 gesetzt (siehe Seite 77ff.), erscheint beim Erstellen eines Tickets aus dem Personen- und Objekt-Infogrid ein zusätzlicher Auswahldialog.



Abbildung 5 - Auswahl Erstellungsart für Tickets aus dem Personen- und Objekt-Infogrid

Die Auswahl *Neues Ticket* öffnet ein leeres Ticket (abgesehen von der Personen- und / oder Objektzuordnung). Wenn Sie ein neues Ticket *aus einer Schablone* erstellt haben, wählen Sie zunächst die gewünschte Schablone aus. Es werden dann die entsprechenden Voreinstellungen der Schablone ins neue Ticket übernommen (siehe auch Seite 61ff.). Bei Verwendung Ihrer *Standardschablone* entfällt die Auswahl der Schablone natürlich, da Sie diese ja bereits in den Benutzereinstellungen festgelegt haben (siehe Seite 59).

Beim Objekt ist weiterhin zu beachten, dass, bevor ein neues Ticket angelegt wird, überprüft wird, ob in den letzten X Tagen bereits ein Ticket angelegt wurde. Ist dem so, kommt man zur Ticketübersicht. Sonst wird sofort ein neues Ticket angelegt. Diese Einstellung wird über zwei globale Variablen gesteuert: über `GLOBAL_TICKET_SUCHTAGE_VERWENDEN` wird eingestellt, ob dieses Feature überhaupt verwendet wird und über `GLOBAL_TICKET_ANZAHL_SUCHTAGE` wird die Anzahl der Suchtage (X) angegeben. Weitere Informationen ab Seite 77.

Schaltflächen und Verbindungen in verschiedenen Modulen

Posteingang

Auch im Posteingang ist es möglich, Tickets zu erstellen. Markieren Sie dazu den / die gewünschten Posteingang / Posteingänge und klicken Sie auf *Ticket erstellen - Ticket neu*. Auch hier können Sie Schablonen für die Ticketerstellung nutzen. Außerdem gibt es die Möglichkeit, ein *Dokument zu einem bestehenden Ticket hinzuzufügen*. Zur Suche des Tickets wird dann die Ticketübersicht geöffnet, in der Sie das gewünschte Ticket auswählen können. Haben Sie mehrere Posteingänge ausgewählt, kommt zusätzlich die Abfrage, ob Sie für alle Posteingänge ein gemeinsames Ticket oder pro Container ein Ticket erstellen wollen.

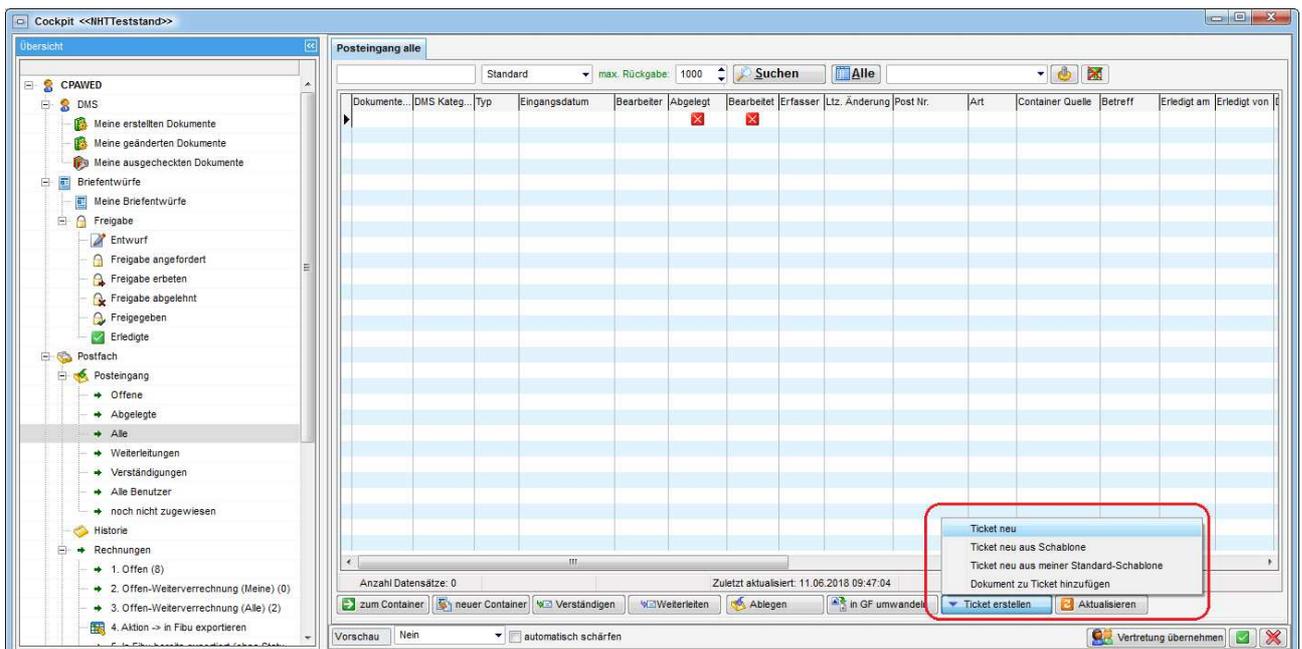


Abbildung 6 - Posteingang - Ticket erstellen

Aus dem Posteingangscontainer übernimmt das Ticket alle Verknüpfungen und wenn vorhanden die Eigenschaft Wohnanlage. Ist mit dem Posteingang/Container ein Bestandnehmer verknüpft und ein Ticket wird erstellt, wird nicht nur der Bestandnehmer als Person zugeordnet, sondern auch dessen Objekt, Stiegenhaus, Einheit und Wohnanlage. Datum und Betreff des Posteingangs

werden ebenfalls in die Ticketdetails und in den Betreff übernommen. Außerdem wird der Posteingang als Schritt im Ticket hinzugefügt. Per Doppelklick darauf wird der Container im DMS geöffnet. Nach Speichern des Tickets wird außerdem die Ticketnummer zur Beschlagwortung des Containers hinzugefügt.

Im Posteingang ist es außerdem möglich, über „Zuordnungen“ eine Haftung zuzuordnen. Weiters wird, wenn aus einem Posteingang, der eine Haftung zugeordnet hat, ein Ticket erstellt wird, die Haftung beim Ticket als Schritt eingetragen. Es ist auch möglich, aus einer Haftung heraus ein Ticket anzulegen bzw. sich die Tickets auflisten zu lassen, welche mit der Haftung verknüpft sind. Wird die Ticketübersicht aus der Haftung geöffnet, wird hier eine Einschränkung auf diese Haftung gemacht. Es ist also nicht möglich, sich andere Tickets auflisten zu lassen. Dazu muss die Ticketübersicht neuerlich z. B. aus dem Hauptmenü geöffnet werden.

Ausstattung

Zu Ausstattungen können über die verschiedenen Ausstattungslisten ebenfalls Tickets angelegt werden. Markieren Sie dazu die gewünschte Ausstattung und klicken Sie auf die Schaltfläche *Ticket erstellen* rechts neben der Liste.

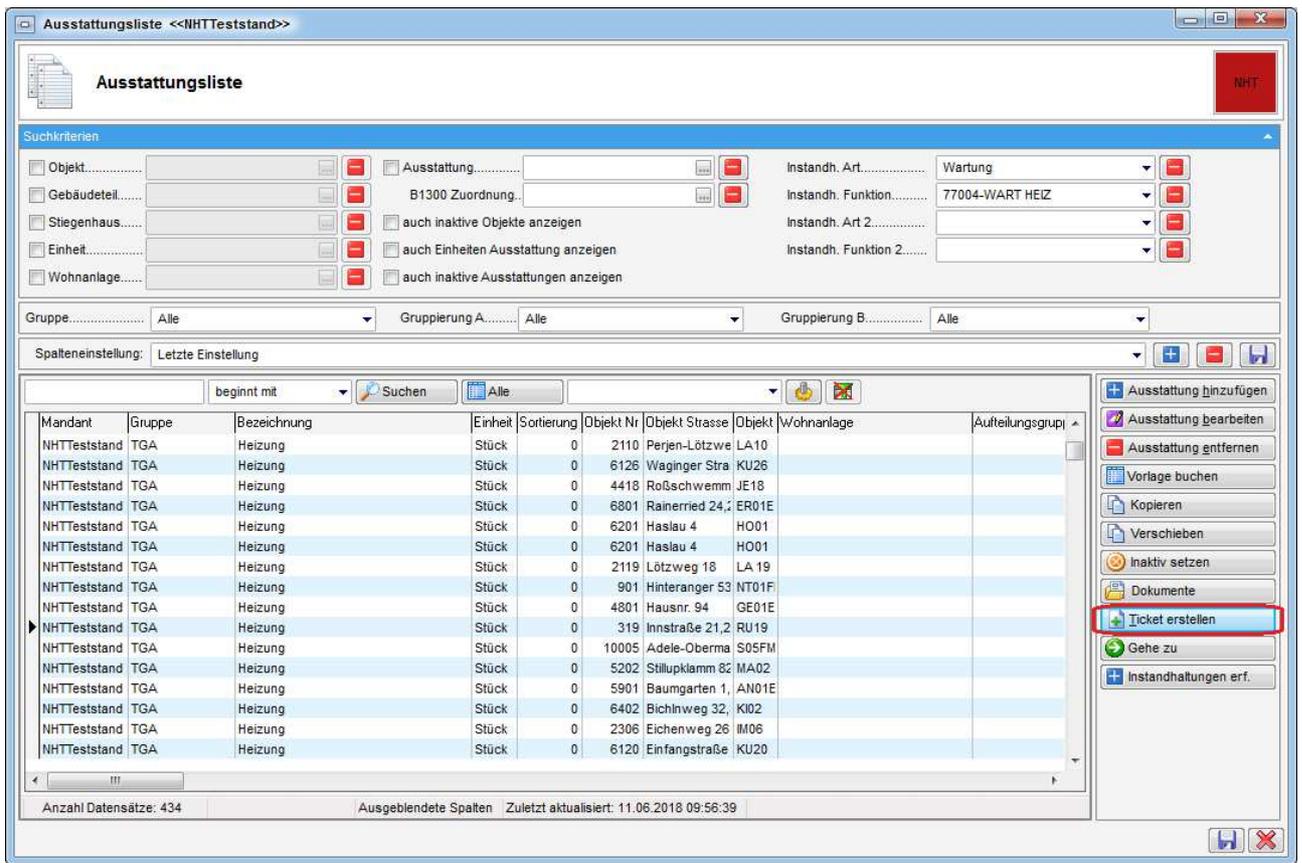


Abbildung 7 - Ticket erstellen in der allgemeinen Ausstattungsliste

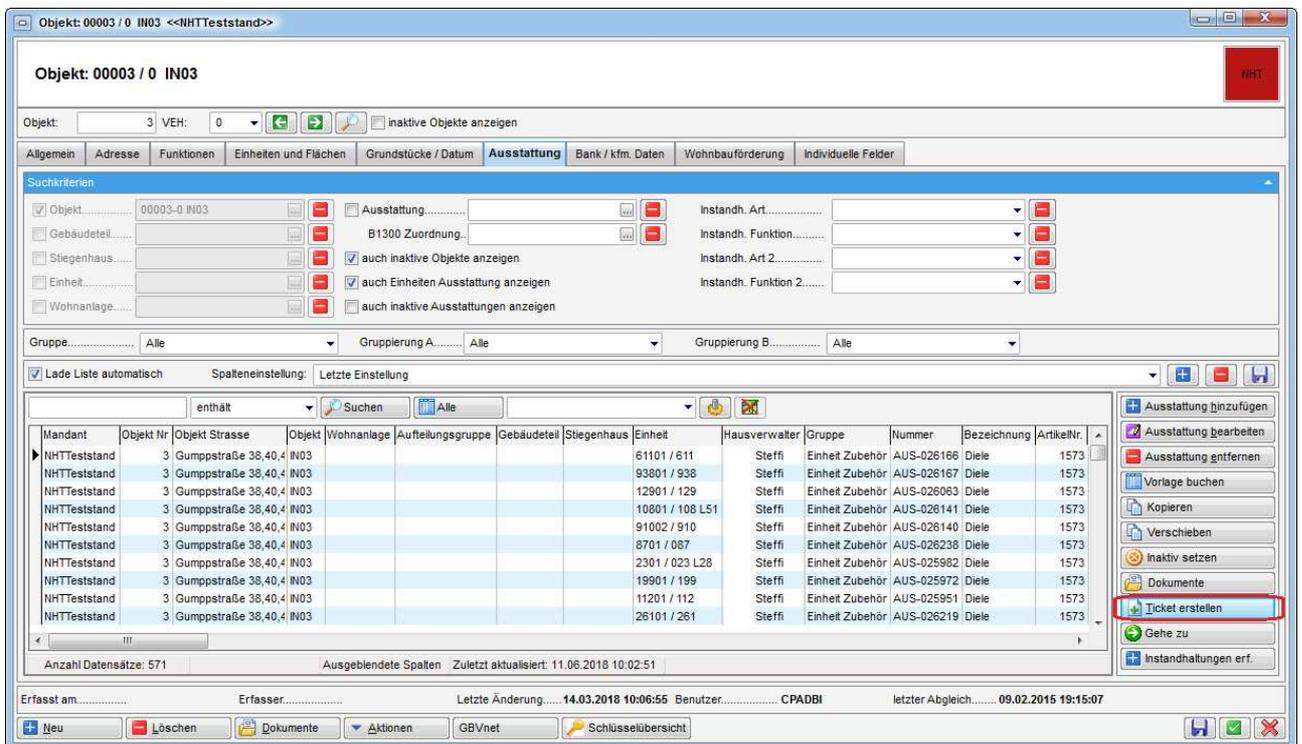


Abbildung 8 - Ticket erstellen in den Objektstammdaten - Register Ausstattung

Das neu erstellte Ticket enthält dann automatisch die Zuordnungen zu Objekt und, sofern vorhanden, Stiegenhaus, Einheit etc. Außerdem wird die Ausstattungsnummer und Bezeichnung in den Betreff des Tickets geschrieben. Wir empfehlen, diese nicht aus dem Betreff zu entfernen, da nur darüber eine Filterung/Suche nach Tickets zu bestimmten Ausstattungen möglich ist. Natürlich scheinen die Tickets aber auch bei den Tickets des Objekts auf (außer Sie löschen aktiv die Objektzuordnung im Ticket). Außerdem wird die Ausstattung als Schritt ins Ticket übernommen und es kann durch Doppelklick auf den Schritt vom Ticket zur Ausstattung gesprungen werden.

Event - Tagesordnungspunkte

Außerdem haben Sie im Modul Event die Möglichkeit, Tickets zu einzelnen Tagesordnungspunkten zu erstellen. Ein Ticket, das Sie aus dem Infogrid des Events erstellen, hat (über den Betreff des Tickets) nur die Verbindung zum Event allgemein. Wenn Sie aber in das Register *Ablauf* wechseln, können Sie dort zu jedem Tagesordnungspunkt ein individuelles Ticket erstellen (zum Beispiel für die Vorbereitung eines TOPs). Geben Sie zunächst die TOPs des Events ein. Markieren Sie dann den gewünschten und klicken Sie auf *als Ticket anlegen*.



Abbildung 9 - Event - Register Ablauf

Dabei werden die Objektverknüpfungen, Eventnummer (im Betreff) und der Tagesordnungspunkt selbst (inklusive Thema, Zeit und Bemerkung) an das Ticket übergeben. Pro Tagesordnungspunkt kann genau ein Ticket erstellt werden, die maximale Anzahl an Tickets für ein Event hängt also von



der Anzahl der Tagesordnungspunkte ab. Über die Schaltfläche *Berichte* können Sie eine Liste der Tickets zum aktuellen Event ausdrucken.

Mangel und Schlussabnahme

Im Dialog *Einzelmangel* ist es möglich, durch Klick auf die entsprechende Schaltfläche ein neues Ticket zu erstellen.

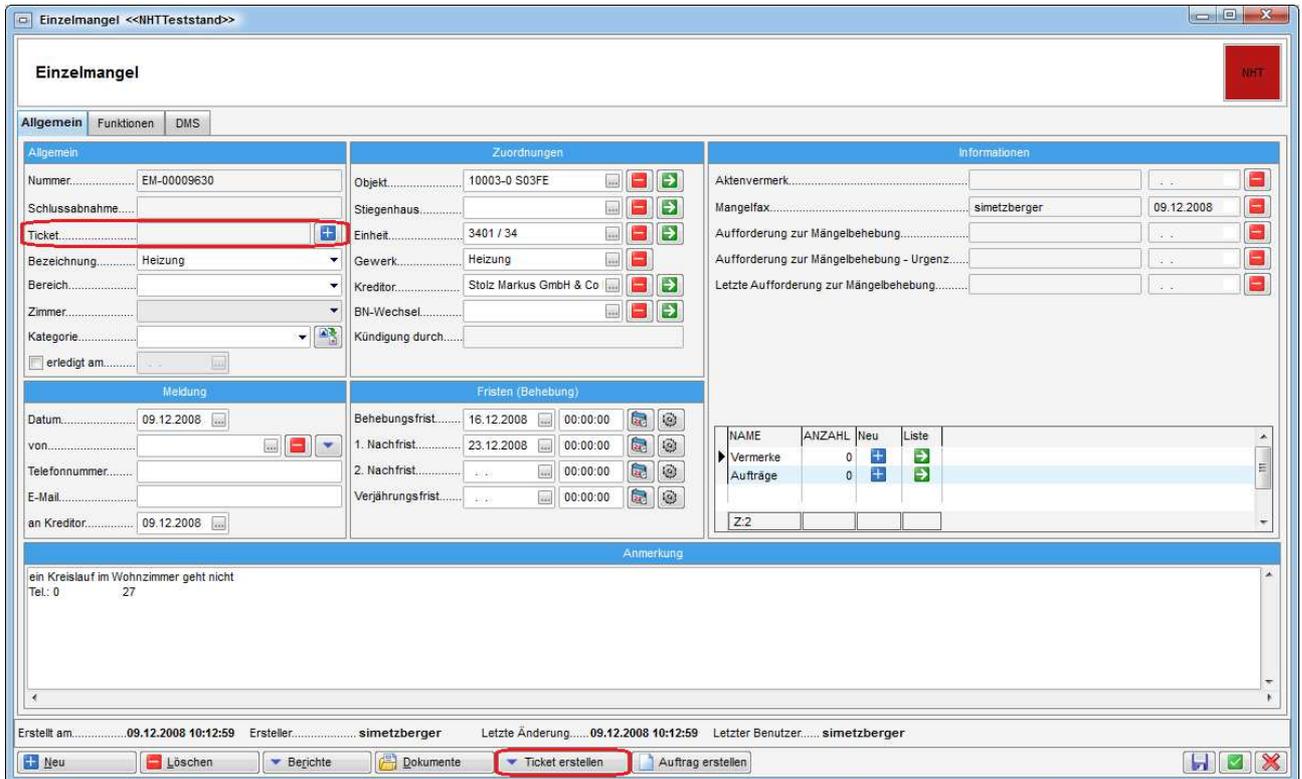


Abbildung 10 - Einzelmangel - Ticket erstellen

Über die untere Schaltfläche können Sie die Schablonen zur Erstellung des Tickets nutzen (siehe Seite 61ff.), im oberen Bereich nicht.

Auch im Register *Mangelübersicht* der Schlussabnahme können Sie ein Ticket zu einem Mangel erstellen.

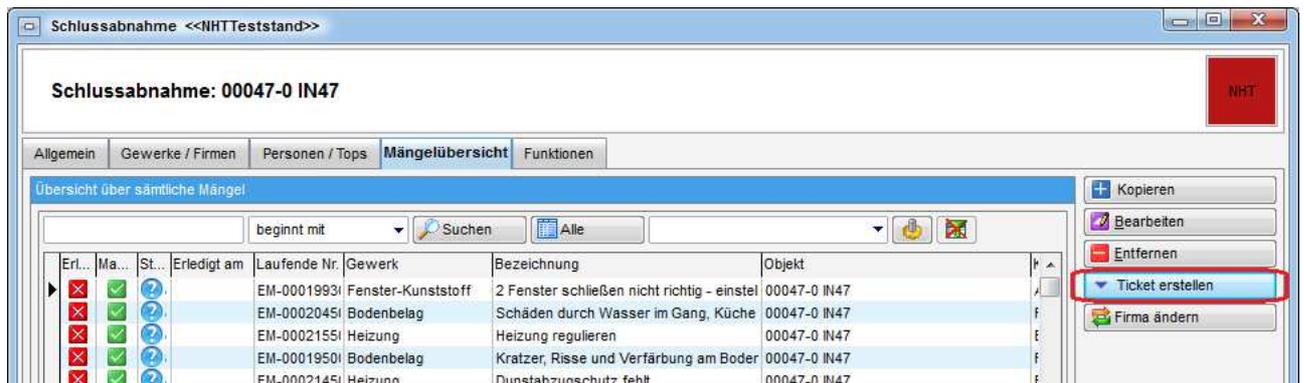


Abbildung 11 - Schlussabnahme - Ticket erstellen

Die Zuordnungen zu Objekt, Kreditor, Stiegenhaus und Einheit werden selbstverständlich (sofern vorhanden) ins Ticket übernommen. Außerdem wird der Mangel mit der entsprechenden Mangelnummer als Schritt ins Ticket eingetragen und die Mangelbezeichnung in den Betreff des Tickets geschrieben. Ist ein Melder eingetragen, wird dieser als Personenzuordnung ins Ticket übernommen.

Zu jedem Mangel kann nur ein Ticket erstellt werden. Die Nummer dieses Tickets wird im Einzelmangeldialog angezeigt und über den grünen Pfeil können Sie den Ticketdetaildialog anzeigen.

Außerdem wird der Status der Erledigung zwischen Mangel und Ticket synchronisiert. Das heißt, wird ein Mangel als *erledigt* gekennzeichnet, wird dies ans Ticket übermittelt und das Ticket ebenfalls als *erledigt* gekennzeichnet. Umgekehrt wird auch der Mangel *erledigt*, wenn das Ticket als *erledigt* gekennzeichnet wird. Analog dazu wird der Status auch beim erneuten Eröffnen von Ticket bzw. Mangel synchronisiert. Diese Funktion kann über die globale Variable `GLOBAL_TICKET_ZUGEORD_MANGEL_ERLED_KZ_AUTO_SETZEN` (Nr. 34180) ein- bzw. ausgeschaltet werden.

Interessent

Auch zu Interessenten können Tickets erfasst werden:

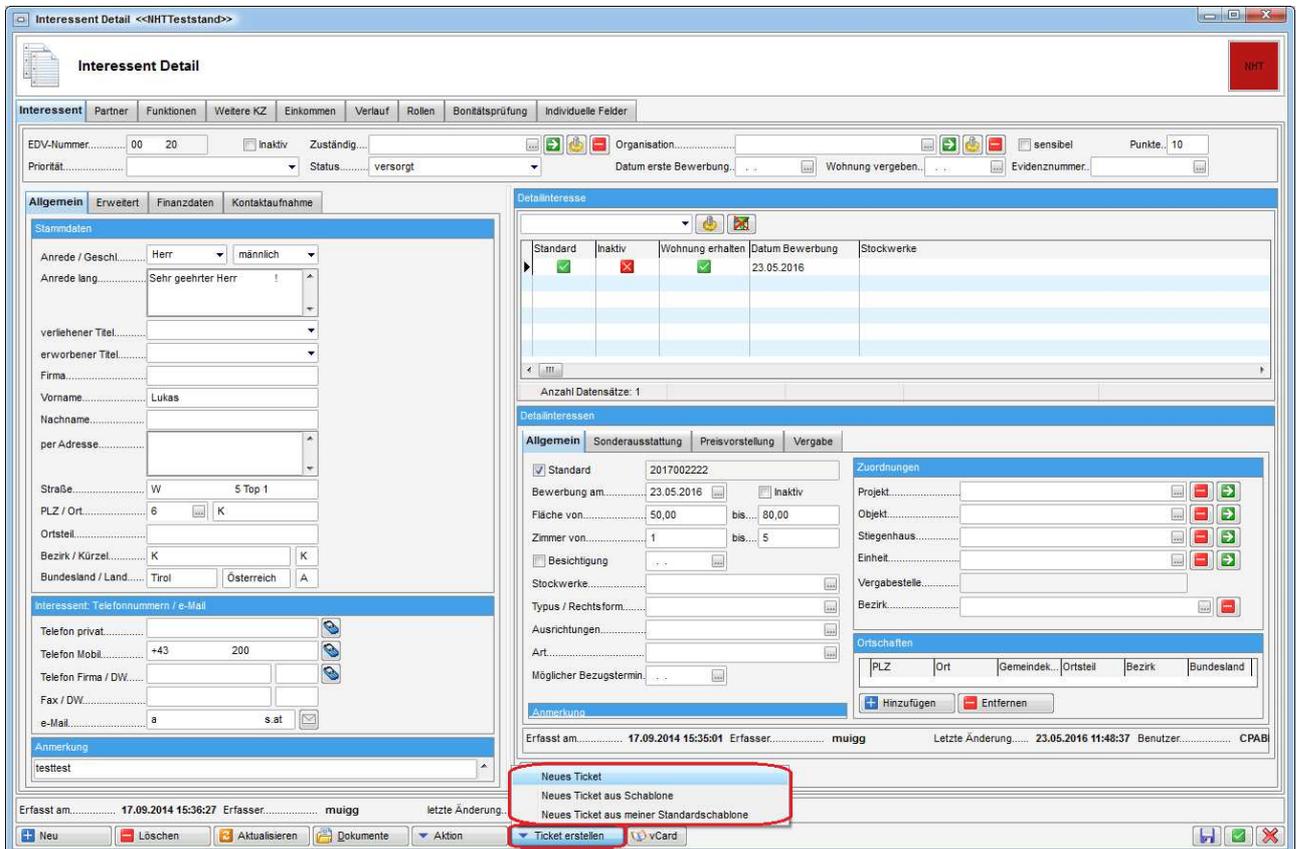


Abbildung 12 - Interessentendetails - Schaltfläche Ticket erstellen

Klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche, wird der Interessent als Zuordnung ans Ticket übergeben und ein Schritt Interessent angelegt. Mithilfe dessen können Sie später per Doppelklick auf den Schritt vom Ticket wieder in den Interessenten springen. Im Interessentendetail werden alle Tickets im Register *Verlauf* angezeigt, wenn dort die Checkbox *auch Tickets anzeigen* aktiviert ist.

Bestandsnehmerwechsel / Vergabe

Hat Ihr Unternehmen das Modul Bestandsnehmerwechsel / Vergabe lizenziert, können Sie auch hier über eine Schaltfläche neue Tickets erstellen.

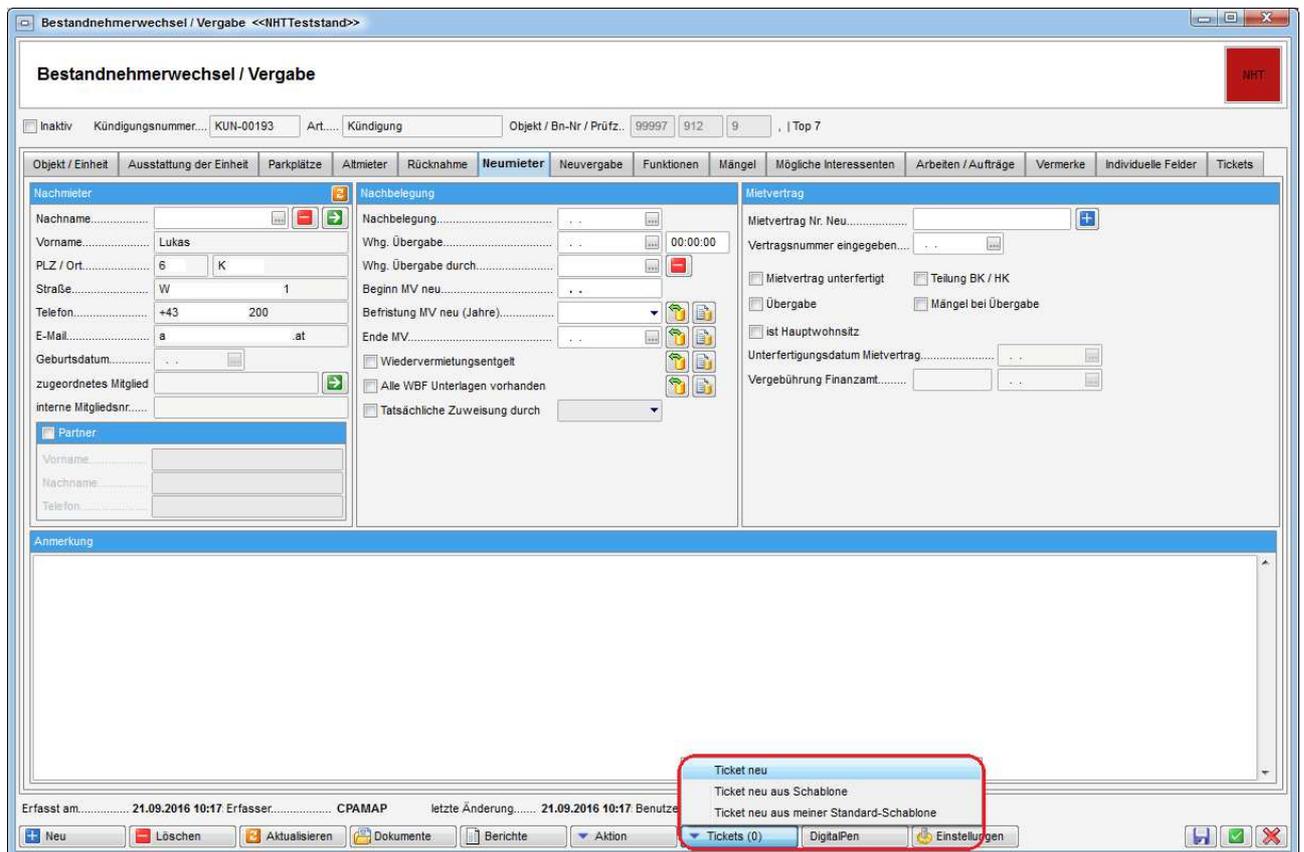


Abbildung 13 – Bestandsnehmerwechseldetails - Schaltfläche Ticket erstellen

Hier haben Sie ebenfalls die Wahl zwischen einem neuen Ticket ohne Voreinstellungen, einem neuen Ticket aus einer Schablone oder einem neuen Ticket aus Ihrer Standardschablone. Nach Ihrer Auswahl wird das neue Ticket geöffnet und automatisch mit Objekt und Einheit verknüpft. Handelt es sich um eine Kündigung, wird außerdem der Altmietter verknüpft und als Betreff der Text „Kündigung“ eingetragen. Bei einer Neuvergabe wird der neue Mieter als Person oder ein ausgewählter Interessent verknüpft und der Text „Neuvergabe“ im Ticketbetreff eingetragen. Außerdem wird in beiden Fällen im Ticket ein Schritt der Art „Kündigung“ bzw. „Neuvergabe“ angelegt, mithilfe dessen Sie später per Doppelklick auf den Ticketschritt wieder in den Bestandsnehmerwechseldialog springen können.

Außerdem gibt es den Job „Tickets aus auslaufenden Mietbefristungen erstellen“. Mit diesem können Tickets erstellt werden, wenn ein Mietverhältnis innerhalb der Monate, die im Job bei den Parametern eingetragen sind, auslaufen sollte. Sollte es bereits einen Vertrag bzw. eine Kündigung zu dieser Befristung geben, werden diese Informationen auch mit dem Ticket verknüpft. Als weiterer Parameter muss im Job die Ticketschablonennummer eingetragen werden, die für die Erstellung verwendet werden soll.

Datei-Import per Drag & Drop oder Outlook-AddIn

Werden per Drag & Drop oder über das Outlook-AddIn Dateien in d+ OM importiert, gibt es ebenfalls die Möglichkeit, dazu ein Ticket zu erfassen bzw. diese Dateien zu einem Ticket hinzuzufügen. Es gibt hier auch die Option „Ticket pro E-Mail“. Hiermit kann für eine beliebige Anzahl von E-Mails, welche per Drag&Drop ins d+ OM gezogen wurden, jeweils ein eigenes Ticket erstellt werden.

Für den Datei-Import per Drag & Drop, wählen Sie einfach die gewünschte Datei in Ihrem Dateisystem aus (dies kann auch eine E-Mail in Outlook sein), klicken Sie diese mit der linken Maustaste an und halten Sie die Taste gedrückt, während Sie die Datei in ihr geöffnetes d+ OM Fenster ziehen. Sie können auch mehrere Dateien markieren und ins d+ OM ziehen. Es wird dann ein Auswahldialog geöffnet, in dem Sie die Aktion wählen können, die mit der Datei ausgeführt werden soll.

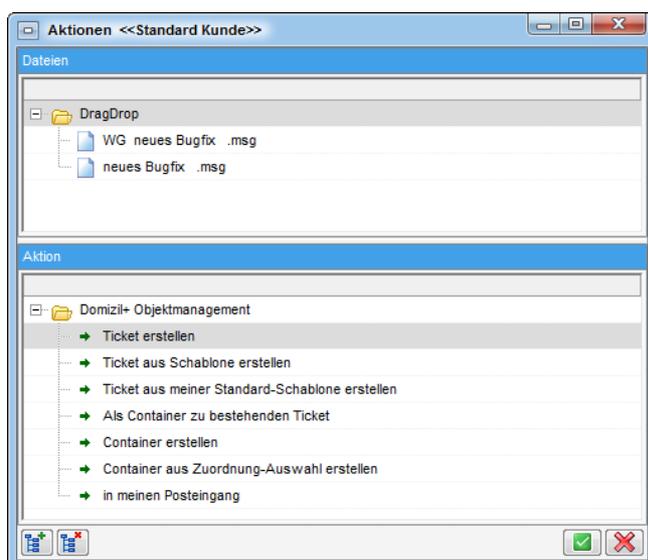


Abbildung 14 - Auswahl Drag & Drop Aktionen

Im oberen Bereich dieses Dialogs sehen Sie zunächst die gewählte(n) Datei(en). Im unteren Bereich des Fensters finden Sie die möglichen Aktionen. Sie können aus der Datei bzw. den Dateien einen neuen DMS-Container erstellen oder diese (als Container) in den Posteingang legen. Das Ticketing betreffend gibt es folgende Aktionen: Sie können ein neues Ticket erstellen (mit oder ohne Schablone) und die Datei einem bestehenden Ticket zuordnen. In jedem Fall wird die Datei in einem DMS-Container abgelegt und je nach Auswahl beschlagwortet. Das heißt, bei Erstellung eines neuen Tickets wird der Container lediglich mit der Ticketnummer beschlagwortet. Wählen Sie dagegen ein bestehendes Ticket, werden zusätzlich dessen Zuordnungen im Container als Beschlagwortungen übernommen. Die Auswahl der Ticketschablone bzw. des bestehenden Tickets erfolgt nach der Auswahl der Aktion per Doppelklick. Haben Sie mehrere Dateien importiert, werden diese zum gleichen Ticket abgelegt.

Für den Import über das Outlook-AddIn wählen Sie zunächst die gewünschte E-Mail aus (Markieren durch einfachen Linksklick) und wechseln Sie dann in den Bereich Add-Ins. Dort finden Sie ganz rechts die Schaltfläche *netFrame Action*:

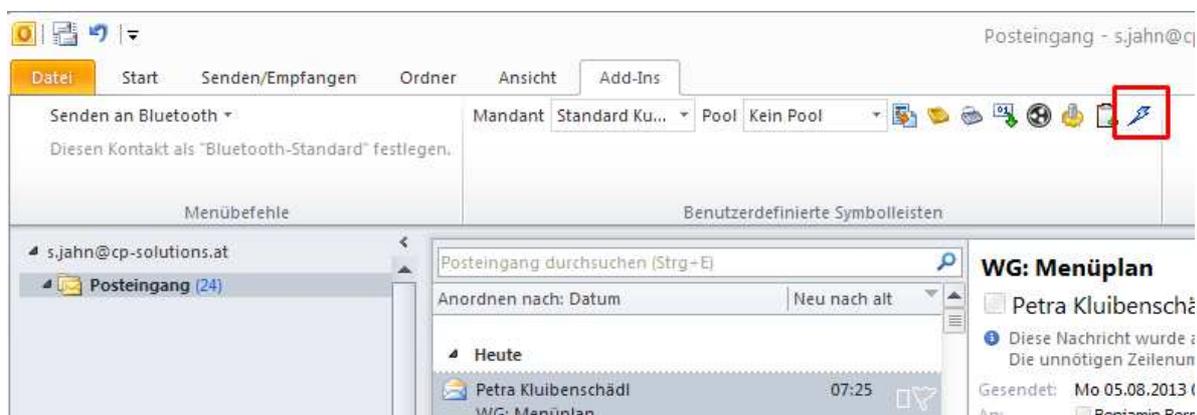


Abbildung 15 - Outlook 2010 AddIn mit Schaltfläche *netFrame Action*

Nach Betätigung der Schaltfläche wird in d+ OM der gleiche Dialog geöffnet wie beim Import per Drag & Drop (siehe Abbildung 14) und es stehen die gleichen Aktionen zur Auswahl.

Auch beim E-Mail-Import ist es möglich, mehrere Dateien auszuwählen und gleichzeitig zu importieren. Ob diese im gleichen Container abgelegt und dem gleichen Ticket zugeordnet werden, können Sie über eine Abfrage festlegen.

Bitte beachten Sie außerdem eine Besonderheit beim Import von E-Mails: Werden E-Mails über Drag & Drop oder das AddIn importiert, erkennt d+ OM die darin enthaltenen E-Mail-Adressen und kann diese mit den E-Mail-Adressen von Personen, Kreditoren, Interessenten usw. in seiner Datenbank abgleichen. Gibt es Übereinstimmungen, werden die jeweiligen Datensätze als Zuordnungen beim Ticket hinzugefügt. Außerdem kann dieses Verhalten bei Bedarf über die globale Variable GLOBAL_AKTION_VOSCHLAG_OEFFNEN ein- bzw. ausgeschaltet werden. Zuordnungen müssen dann komplett manuell gemacht werden. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel zu den globalen Variablen ab Seite 77.

2. Der Ticket-Detailldialog

Im Ticketdialog werden alle relevanten Daten und Informationen zum Ticket erfasst. Er gliedert sich in verschiedene Register, die im Folgenden detailliert beschrieben werden. In allen Registern finden Sie aber die gleichen Schaltflächen (unten).

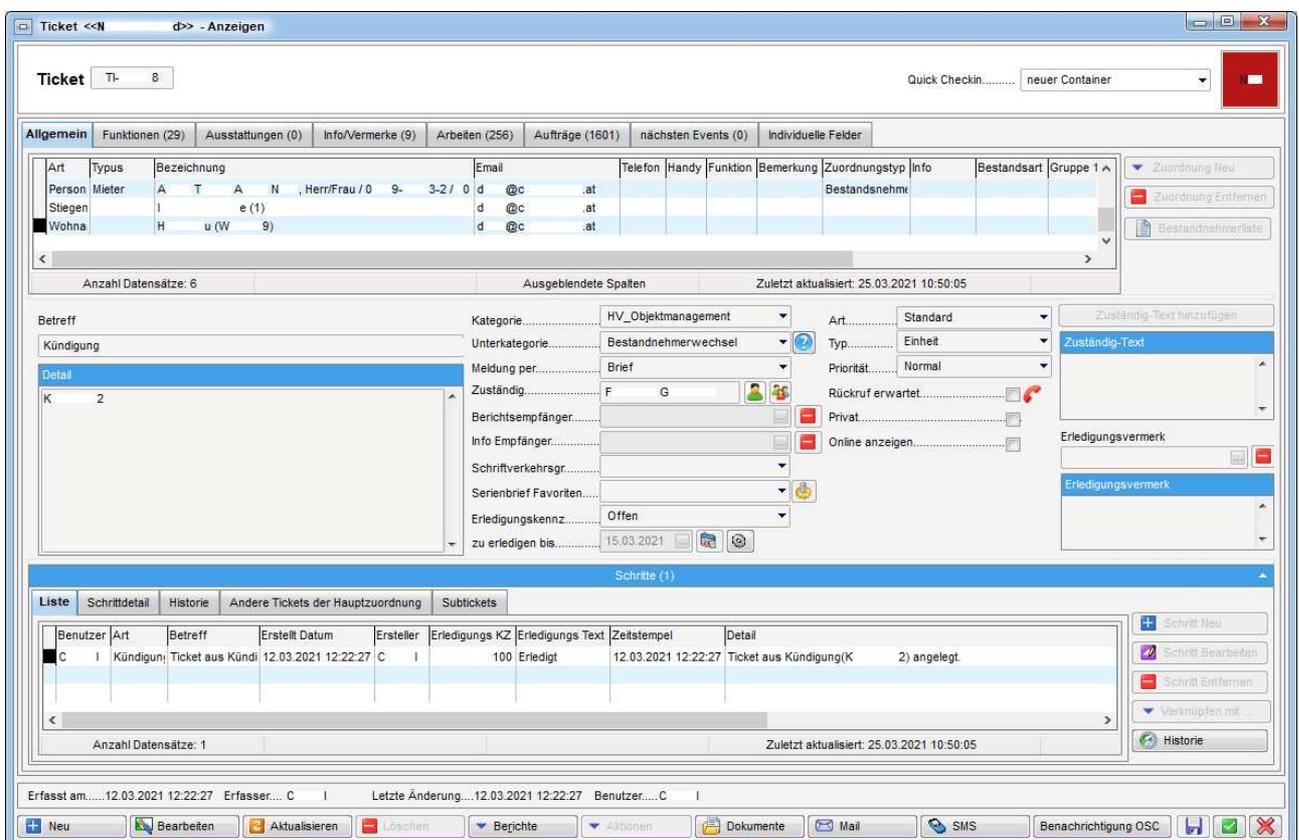


Abbildung 16 - Ticketdetaildialog im Bearbeiten-Modus

Wenn Sie ein Ticket aus der Liste öffnen, ist es normalerweise nur im Lesen-Modus. Um es zu bearbeiten, müssen Sie das Ticket mit Klick auf *Bearbeiten* freigeben. Wenn das Ticket im Bearbeiten Modus ist, wird die Beschriftung der Schaltfläche zu *Verwerfen* geändert und es erscheinen neben jedem Feld Nummern. Eine solche Nummer können Sie unten links unter *Feldnr.* eingeben und dann mit Enter direkt in das entsprechende Feld springen und Eingaben machen.

Über *Neu* können Sie ein neues Ticket erfassen. Dabei können Sie auch ein Ticket aus einer Schablone bzw., sofern festgelegt, aus Ihrer Standardschablone erfassen (siehe Seite 59 bzw. Seite 61).

Mit Klick auf *Löschen* wird das Ticket als inaktiv gekennzeichnet.

Unter *Berichte* finden Sie den Ticketbericht, der alle relevanten Informationen zum Ticket als Ausdruck ausgibt.

Über *Aktionen* haben Sie verschiedene Möglichkeiten, um Schritte hinzuzufügen oder DMS-Container zu erstellen. Ist das Ticket im Lesen-Modus ist dieser Button inaktiv und kann nicht verwendet werden. Die hier zur Verfügung stehende Auswahl ist die gleiche wie unter dem Button *Schritt Neu* im Bereich Schritte und wird deshalb ab Seite 31 erklärt. Hat die glob. Var.

GLOBAL_TICKET_ALLE_VOLLZUGRIFF (Nr. 10280) den Wert „1“, wird beim Speichern eines Tickets dieses Ticket als „gelesen“ markiert, außer es erfolgte ein Zuständigkeitswechsel oder es handelt sich um ein neues Ticket. Weiters darf dies in den Listen (sowohl in der Übersicht als auch im Posteingang) über die Schaltfläche *Aktionen* und dem Menüpunkt *gewählte als gelesen markieren* durchgeführt werden.

Der *Dokumente*-Button dient zum Zugriff auf das DMS. Es gibt hier einige vordefinierte Abfragen, um dem Ticket z.B. Container bzw. Dokumente hinzuzufügen oder Allgemeindokumente der Ticketkategorie anzuzeigen. Beachten Sie bitte, dass das Ticket beim Hinzufügen von Containern aus dem DMS im Bearbeiten-Modus sein muss, damit der Container dann beim Speichern des Tickets mit der Ticketnummer beschlagwortet werden kann. Außerdem wird ein neuer Schritt hinzugefügt. Wenn Sie über diesen Button weiterhin eine Suche auslösen (Auswahl *bestehenden Container hinzufügen*) können Sie im oberen Bereich des Tickets vorher Zuordnungen markieren,

um diese dann an die DMS-Suche als Suchbedingungen zu übergeben.

Weiterhin können Sie hier Serienbriefvorlagen verwalten. Welche Vorlagen Ihnen angezeigt werden, hängt von der Auswahl der Vorlagengruppe im Feld *Gruppe für Schriftverkehr* und von der Auswahl der *Serienbrief Favoriten* ab. Außerdem werden die Datensätze der Zuordnungen des Tickets an den rtf-Editor übergeben. So stehen Ihnen alle zugeordneten Personen, Objekte, Stiegenhäuser, Einheiten, Kreditoren und Interessenten für die Erstellung des Serienbriefs zur Verfügung. **Bitte beachten Sie**, dass es bei bestimmten Ticketarten für die Verwendung der Serienbriefvorlagen unbedingt erforderlich ist, die richtigen Zuordnungstypen für Personen zu hinterlegen (siehe ab Seite 23). Dies ist immer dann der Fall, wenn in der Serienbriefvorlage Personendaten mit Bezeichnungen wie „Ticket Melder 0“ statt „Ticket Person 0“ verwendet werden. Die automatische Zuordnung von Zuordnungstypen bei Personen kann mit der globalen Variable GLOBAL_TICKET_ZUORDTYP_AUTOMATISCH aktiviert werden (siehe Seite 77ff.).

Es gibt die Möglichkeit, Konfigurationen des Dokumente-Buttons (z.B. neuer Container oder Suche) von einer Kategorie zur anderen zu kopieren. Dazu gibt es in der Ticketkategorieliste eine Schaltfläche „Ticket DMS-Menü Konfiguration“. Wenn man diese Konfiguration öffnet, werden konfigurierte DMS-Menüpunkte, die im Bereich Ticketing erstellt wurden, pro Ticketkategorie aufgelistet. Nach Auswahl einer Konfiguration kann man diese auf andere Unterkategorien kopieren. Da im Modul Ticketing DMS-Menüpunkte pro Unterkategorie festgelegt werden, kann man sehr einfach einen Menüpunkt wie z.B. neuer Container oder Suche auf alle oder nur bestimmte Unterkategorien verteilen.

Des Weiteren gibt es noch die Schaltfläche *Mail*. Nähere Informationen zum Versand von Tickets per E-Mail finden Sie ab Seite 38.

Über die Schaltfläche *SMS an BN* können Sie den Bestandnehmer, der beim Ticket zugeordnet wurde, per SMS kontaktieren. Dies setzt allerdings voraus, dass Sie das d+ OM SMS Modul lizenziert haben. Ist dieses nicht lizenziert, ist die Schaltfläche nicht vorhanden. Außerdem muss natürlich beim Bestandnehmer eine Handynummer eingetragen sein, damit dieser eine SMS bekommen kann.

Mit Klick auf  speichern Sie das Ticket, ohne den Dialog zu schließen. Mit Klick auf  wird gespeichert und der Dialog geschlossen. Um die Änderungen zu verwerfen und den Dialog zu schließen, klicken Sie auf .

Ist in der Ticketschablone festgelegt, dass bei Erstellung eines Tickets automatisch ein Schaden erstellt werden soll, werden Sie beim Speichern des Tickets danach gefragt. Wird mit „Ja“ bestätigt, wird ein Schaden mit der in der Schablone eingestellten Nummernkreisart und den Daten des Tickets erstellt und in der Schrittliste des Tickets eingetragen. Auch wird, wenn das Ticket neuerlich bearbeitet wird und es wird ein Auftrag aus diesem erstellt, es aber noch keinen Schadenseintrag gibt, nochmals nachgefragt, ob auch hier ein Schaden erstellt werden soll. Wird auch hier mit „Ja“ bestätigt, wird der Schaden dem Auftrag zugeordnet. Wollen Sie keinen Schaden anlegen und auch nicht wieder danach gefragt werden (bei Bearbeitung des selben Tickets), beantworten Sie das PopUp mit *Ignorieren*.

Beim ersten Speichern des Tickets werden Sie außerdem gefragt, ob der Bestandnehmer benachrichtigt werden soll und auf welchem Weg dies geschehen soll. Er erhält dann eine SMS, E-Mail oder einen Brief mit der Information, dass ein Ticket zu seinem Anliegen erstellt wurde und mit der Ticketnummer, die für die weitere Korrespondenz genutzt werden kann.

Register Allgemein

Hier sehen Sie alle nötigen Informationen zu einem Ticket in drei Bereichen.

Zuordnungen



Art	Typus	Bezeichnung	Telefon	Handy	Email	Funktion	Bemerkung	Zuordnungstyp	Info	Bestandsart
Kreditor		Ranimirov AllnOn						Kreditor		
Objekt	Mietobjekte	IN47 (47) / Reuth-							25.10.1966	
Person		Jahn Stefanie, Fr	+43 512 263	+43 676 8	die_ludmill					

Abbildung 17 - Ticketdetails - Bereich Zuordnungen

Im oberen Bereich werden die *Zuordnungen* erfasst. Wählen Sie dazu zunächst über die Schaltfläche *Zuordnung neu* den Typ der Zuordnung aus. Anschließend wird die entsprechende Liste geöffnet (z.B. die Personenliste) und Sie können den gewünschten Datensatz auswählen. Mehrfachauswahl ist mithilfe der Strg-Taste möglich. Wenn Sie eine Person hinzufügen, wird deren Objekt, Stiegenhaus und Einheit automatisch ergänzt. Hat die gewählte Person mehrere Bestandsverhältnisse müssen Sie bei der Auswahl darauf achten, das richtige auszuwählen. Analog werden auch bei der Auswahl einer Einheit das Objekt und Stiegenhaus hinzugefügt.

Außerdem ist es möglich, mehrere manuelle Zuordnungen hinzuzufügen. Wenn man dann in der Spalte *Bezeichnung* bei einer solchen manuellen Zuordnung doppelklickt, kann die Bezeichnung abgeändert werden. Weiters ist es auch möglich, bei einer manuellen Zuordnung mittels Rechtsklick in der Spalte *Email* direkt E-Mails zu versenden. Außerdem wird die hinterlegte E-Mail-Adresse bei Klick auf die Schaltfläche *Mail* und dem Menüeintrag *Mail an alle* an den sich öffnenden Dialog mitübergeben und aufgelistet. Haben Sie ein Objekt zugeordnet, können Sie dessen *Bestandnehmerliste* anzeigen und dort mit Rechtsklick auf einen Bestandnehmer diesen *als Zuordnung ins Ticket übernehmen*.

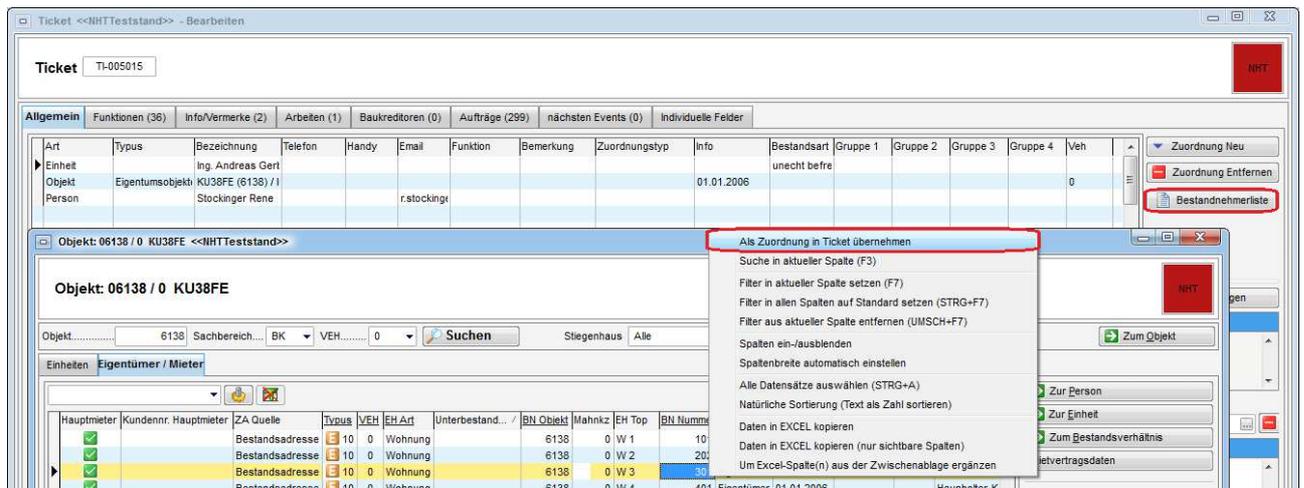


Abbildung 18 - Bestandnehmerliste aus Ticket und BN-Zuordnung

Voraussetzung dafür ist, dass die globale Variable GLOBAL_TICKET_BN_ZUORDNEN_AUS_BN_LISTE aktiviert ist.

Außerdem wird die Nummer des Tickets an die Datenmenge der Bestandnehmerliste übergeben, so dass Sie dort Serienbriefe erstellen und diese mit der Ticketnummer im DMS beschlagworten und einchecken können.

Hat ein Ticket eine Interessentenzuordnung und aus diesem Interessenten wird ein Bestandnehmer, wird dem Ticket über den Job „Service OM Interessenten Synchronisieren“ auch dieser Bestandnehmer als Person zugeordnet.

Im Bearbeiten-Modus ist es möglich, durch Doppelklick in den Spalten Telefon, Handy, E-Mail oder Bemerkung Daten hinzuzufügen bzw. zu ändern. Bei Personen oder Kreditoren kann dabei auch entschieden werden, ob die Änderungen (Tel, Handy, E-Mail) in die Stammdaten übernommen werden sollen. Bei Personen-, Kreditor- und Interessentenzuordnungen im Ticketdetail werden außerdem beim Öffnen bestehender Tickets nochmals die Daten Telefon, Mobil und E-Mail-Adressen um zwischenzeitliche Änderungen ergänzt.

Weiterhin ist es möglich, per Rechtsklick auf eine E-Mail-Adresse im Grid dieser über die unteren Befehle im Kontextmenü eine E-Mail mit oder ohne Dokumenten zu schicken. Dies wird in der Historie des Tickets mitgeschrieben. „Dokumente“ in diesem Fall bezieht sich auf alle Dokumente, die

im DMS mit der aktuellen Ticketnummer verknüpft sind. Es wird dann die DMS Suche mit den entsprechenden Suchkriterien gestartet und Sie können die gewünschten Dokumente auswählen. Anschließend wird ihr E-Mail-Client geöffnet (meist MS Outlook) und Sie können die E-Mail dort schreiben (E-Mail-Adresse und Dokumente werden übergeben). Ist für eine Person, einen Interessenten oder einen Kreditor keine E-Mail-Adresse hinterlegt, können Sie per Rechtsklick trotzdem den E-Mail-Client öffnen und per Hand eine E-Mail-Adresse eingeben.

Sofern Sie die CPA TAPI Telefonanbindung im Unternehmen verwenden, können Sie zusätzlich eine Telefonnummer im Zuordnungsgrid per Rechtsklick auf diese anrufen. Der Anruf wird auch in der Schrittliste und Historie als Schritt "Anruf getätigt" mitgeschrieben. Gleiches funktioniert auch in der Ticketübersicht, wenn Sie in der Spalte *TiRueckruf* rechts klicken.

Außerdem können Sie bei Personen noch den *Zuordnungstyp* unterscheiden. So ist es leichter zu differenzieren, ob es sich bei einer zugeordneten Person z.B. um den betroffenen Bestandnehmer, den Melder oder andere betroffene Personen handelt. Je nach Einstellung der globalen Variablen 3080 (siehe auch Seite 77ff.) wird der Zuordnungstyp beim Hinzufügen einer Person immer abgefragt oder kann manuell per Dropdown oder Doppelklick auf die entsprechende Spalte ergänzt werden. **Bitte beachten Sie**, dass es bei bestimmten Ticketarten für die Verwendung der Serienbriefvorlagen unbedingt erforderlich ist, die richtigen Zuordnungstypen zu hinterlegen. Dies ist immer dann der Fall, wenn in der Serienbriefvorlage Personendaten mit Bezeichnungen wie „Ticket Melder 0“ statt „Ticket Person 0“ verwendet werden. Die automatische Zuordnung von Zuordnungstypen bei Personen kann mit der globalen Variable GLOBAL_TICKET_ZUORDTYP_AUTOMATISCH aktiviert werden (siehe Seite 77ff.).

Die Zuordnungstypen können beliebig in den Status aller Art editiert werden. Öffnen Sie dafür den Dialog Status aller Art in den Grundeinstellungen (Hauptmenü - Grundeinstellungen - OM Allgemein). Wählen Sie dann die Tabelle *Ticket* und die Gruppe *Zuordnungstyp (Person)* und klicken Sie schließlich auf *bearbeiten*, um weitere Typen zu erfassen.

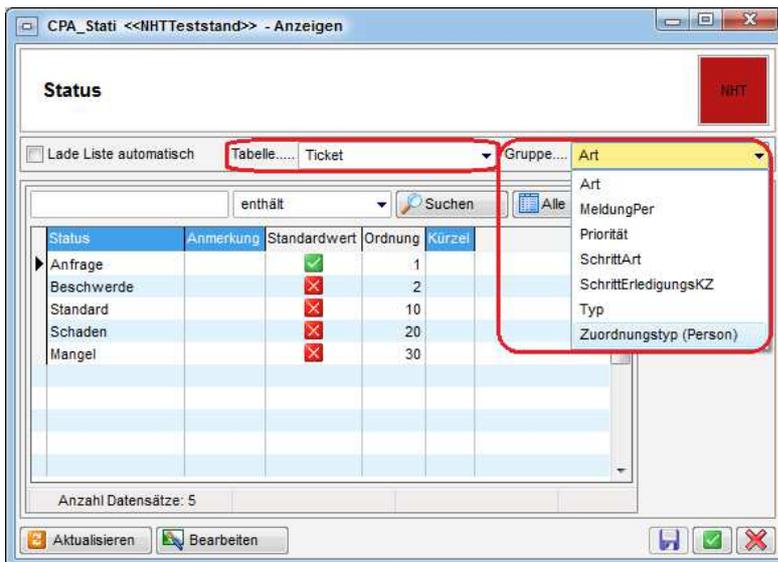


Abbildung 19 - Status aller Art für das Ticketing

Wenn ein Schaden aus einem Ticket erstellt wird, gibt es die Möglichkeit, einen Funktionsträger, der dem Schaden zugewiesen ist, als Zuordnung ins Ticket zu übernehmen. Dazu kann man in der globalen Variable 12460 GLOBAL_TICKET_FUNKTION_SB_VERSICHERUNG_SCHADEN die Funktionsnummer eintragen. Ist beim Schaden in der Lasche Funktion ein Funktionsträger mit der eingestellten Nummer vorhanden, wird der Funktionsträger als Zuordnung beim Ticket hinterlegt. Dies kann auch bei bereits vorhandenen Schäden in Tickets verwendet werden. Wenn bereits ein Schaden als Ticketschritt vorhanden ist, man mit Doppelklick in den Schaden wechselt und dort einen Funktionsträger mit der in der globalen Variable hinterlegten Funktion hinzufügt, wird dieser nach dem Speichern und Schließen als Zuordnung ins Ticket übernommen.

Ticketdetails

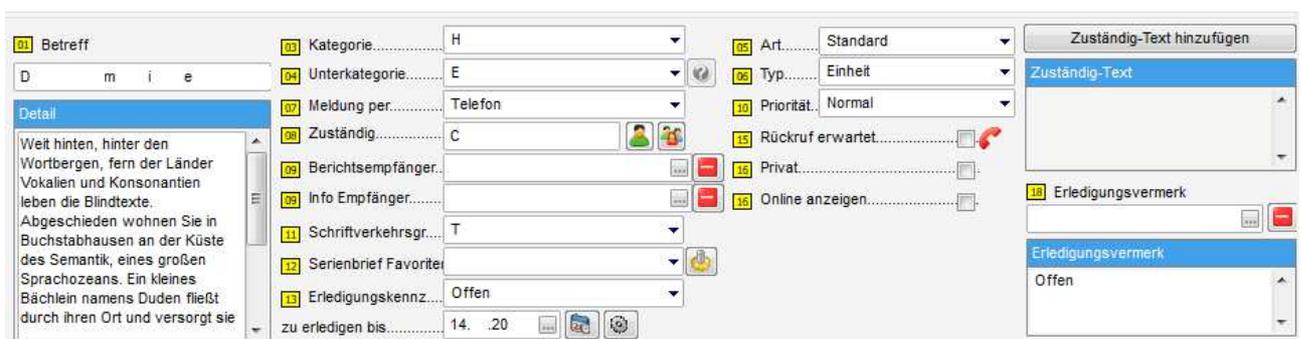


Abbildung 20 - Ticketdetails - Bereich Details

Im *Betreff* und *Detail* können Sie alle Informationen zum Problem detailliert aufschreiben.

Durch Auswahl der *Kategorie* wird das Ticket eingeordnet. Außerdem können im Hintergrund Reaktionszeiten gezogen werden, die vorher in einer Konfiguration (siehe Seite 42ff.) für jede Kategorie erfasst wurden. Werden die hinterlegten Reaktionszeiten überschritten, kann z. B. der Vorgesetzte des zuständigen Mitarbeiters per E-Mail verständigt werden. **Bitte beachten Sie**, dass es zu einem besonderen Verhalten kommt, wenn Sie eine Unterkategorie „Baumangel“ wählen. Dabei wird nach Zuordnung eines Objektes zu einem solchen Ticket im Objekt automatisch nach Trägern der Funktionen 85 oder 80 (sofern 85 nicht existiert) gesucht und der erste gefundene Funktionsträger wird als Zuordnung ins Ticket übernommen. Außerdem wird beim Speichern eines solchen Tickets automatisch ein neuer Mangel zu einer Schlussabnahme des gewählten Objektes angelegt und die Daten werden wie bei der manuellen Anlage von Mängeln aus Tickets übergeben (siehe Seite 31ff.). Erstellen Sie aus einem solchen Ticket außerdem einen Auftrag, wird dieser mit der Auftragsart angelegt, die in der globalen Variable GLOBAL_AUFTRAG_ART_BEI_TICKET_MANGEL festgelegt ist. Wird dieser Auftrag im weiteren Verlauf geschlossen, werden auch Ticket und Mangel auf „erledigt“ gesetzt. **ACHTUNG!** Wenn ein Bestandnehmer zu einem bereits erledigten bzw. geschlossenen Anliegen nochmals geantwortet hat, wird die Erledigung auf „offen“ gesetzt und die Frist für die Erledigung angepasst.

Mit Klick auf das Fragezeichen neben *Unterkategorie* können Sie den Text anzeigen, den Sie in der jeweiligen Ticketkategorie hinterlegt haben (siehe Seite 53ff.). Dies kann zum Beispiel ein Leitfaden zum Abarbeiten von Tickets bestimmter Kategorien sein. Ein ähnlicher Text kann auch bei den Ticketschablonen hinterlegt werden. Wird also ein Ticket aus einer Schablone erstellt, bei der ein solcher Infotext hinterlegt ist, kann dieser ebenfalls über den Fragezeichen-Button geöffnet werden. Wurden bei Kategorie und Schablone solche Texte hinterlegt, wird der Text der Schablone bevorzugt angezeigt.

Ticketarten können ebenfalls in den Status aller Art erfasst werden und stehen dann hier zur Auswahl. Wählen Sie in den Status aller Art (Hauptmenü - Grundeinstellungen - OM Allgemein) dann die Tabelle *Ticket* und die Gruppe *Art* und klicken Sie schließlich auf *bearbeiten*, um weitere Arten zu erfassen. Gleiches gilt für die Einträge in den Auswahllisten der Felder *Typ*, *Meldung per* und *Priorität*.

Typ ist außerdem ein Pflichtfeld, durch das die Hauptzuordnung des Tickets festgelegt wird. Hat also z.B. ein Ticket eine Objekt- und eine Personenzuordnung und wird beim Typ *Person* ausgewählt, so ist die Personenzuordnung die Hauptzuordnung, welche auch in der Ticketübersicht (Spalte Hauptzuordnung) angezeigt wird. Der Typ *Intern* wird verwendet, wenn die Hauptzuordnung ein manueller Eintrag ist. Außerdem kann in dem Fall eine E-Mail-Benachrichtigung in der globalen Variablen `GLOBAL_TICKET_BENACHRICHTIGUNG_ERSTELLER` aktiviert werden (siehe Seite 77ff.). Es ist weiterhin möglich, in den Status aller Art, Tabelle *Ticket*, Gruppe *Typ*, aus der Liste aller Typen einen Standardwert auszuwählen, der immer dann verwendet wird, wenn in einer Schablone kein Typ voreingestellt ist bzw. bei einem Ticket (noch) kein Typ ausgewählt wurde.

Als *zuständig* können Sie entweder einen Benutzer oder eine Benutzergruppe auswählen. Benutzergruppen im Ticketing entsprechen denen in d+ OM, allerdings müssen die d+ OM Benutzergruppen für das Ticketing aktiviert werden. Dies können Sie entweder in der Konfigurationstabelle 9200 (siehe Seite 86) oder in der Konfiguration der Ticketkategorien (siehe ab Seite 57) tun. Verwenden Sie die Schaltfläche  für die Auswahl eines Benutzers oder  für die Auswahl einer Gruppe. Der ausgewählte Benutzer oder die Benutzer der gewählten Gruppe sind dann u. U. (je nach Einstellung der globalen Variable `GLOBAL_TICKET_ERFASSER_VOLLZUGRIFF`) die einzigen, die Änderungen am Ticket durchführen dürfen. Sobald aber bei einer Gruppenzuständigkeit ein Benutzer der Gruppe das Ticket öffnet und bearbeitet, wird dieser als Zuständiger eingetragen. Wird im Feld *zuständig* eine manuelle Änderung vorgenommen, öffnet sich außerdem der *Zuständig-Text*-Dialog. In diesem kann eine Zusatzinformation für den neuen Zuständigen (z.B. eine Arbeitsanweisung) eingegeben werden, der im *Zuständig-Textfeld* angezeigt wird. Wird nichts angegeben, wird nur der Hinweis „Zugeordnet zu User“ mit Datum eingetragen, außer dies wurde in der globalen Variable `GLOBAL_TICKET_ANZEIGE_ZUSTAENDIGKEIT_TEXT` deaktiviert, dann werden nur die Zuständigkeitswechsel angezeigt, bei denen ein Text eingegeben wurde (siehe auch Seite 77). Alle Wechsel werden aber in der Historie mitgeschrieben.

Als *Berichts-* und *Infoempfänger* können ebenfalls d+ OM Benutzer ausgewählt werden. Diese können über die Schaltfläche *Mail* benachrichtigt werden. Außerdem bekommen diese, bei entsprechender Konfiguration und Einrichtung am Server, Benachrichtigungen wenn ein Ticket z. B. im kritischen Status ist oder die Erledigungsfrist überschritten wurde. Der Infoempfänger bekommt

weiterhin immer eine Nachricht, wenn das Ticket bearbeitet wurde. Im Normalfall werden hier also Vorgesetzte oder Abteilungsleiter ausgewählt. Die Felder können aber auch leer bleiben. Festgelegte Empfänger können mit Klick auf  wieder entfernt werden. Voraussetzung für eine Benachrichtigung ist natürlich, dass bei den Benutzern E-Mail-Adressen hinterlegt sind und dass diese in ihren Ticket Benutzereinstellungen die Benachrichtigungen aktiviert haben. Mit der globalen Variable GLOBAL_TICKET_VERSTAENDIGUNG_AN_NEUES_TICKET (siehe Seite 77ff.) können Sie festlegen, ob neben dem Zuständigen auch der Berichts- und/oder Infoempfänger per E-Mail (CC-Zeile) über das Erstellen eines neuen Tickets informiert werden sollen. Diese werden dann entsprechend ihrer Benutzereinstellung zur Benachrichtigung informiert. Außerdem muss für die Benachrichtigung ein Job im Actionservice eingerichtet sein. Wählen Sie für diesen die *Job Art* „Aktion ausführen“ und dann im Register *Einstellungen* die Aktion (Feld *Einstellungen – Name*) „CPA_Action_AutoVersand_TicketUeberfaellig“. Außerdem muss im Register *Zeitplan* festgelegt werden, wann die Benachrichtigungen verschickt werden sollen (z.B. jede Stunde, einmal täglich etc.). Weitere Informationen zur Einrichtung von Jobs im Actionservice finden Sie in der Benutzerdokumentation zum Actionservice.

Zuständiger, Berichts- und/oder Infoempfänger können außerdem auch beim Erledigen eines Tickets benachrichtigt werden. Ist beim Ticket der Typ *Intern* hinterlegt, wird neben dem Ersteller auch der Zuständige, der Info- und/oder der Berichtsempfänger per E-Mail informiert, wenn dies in der globalen Variable GLOBAL_TICKET_VERSTAENDIGUNG_AN_NEUES_TICKET (siehe Seite 77ff.) eingestellt wurde. Ist beim Ticket ein anderer Typ als *Intern* hinterlegt, öffnet sich beim Erledigen eines Tickets zunächst der Benachrichtigungsdialog. Wählt man anschließend den Punkt *Benachrichtigung per Mail* aus, öffnet sich ein weiterer Dialog (siehe Seite 39), in dem man durch Setzen des grünen Hakens in der Spalte *Auswahl* jeden Empfänger einzeln bestimmen kann, der per E-Mail verständigt werden sollte. Wenn Sie aber im Benachrichtigungsdialog einen der Punkte *Keine Benachrichtigung*, *Benachrichtigung per SMS* oder *per Brief* wählen oder gar keine Auswahl treffen (schließen des Dialogs über rotes X), wird die E-Mail-Benachrichtigung wieder je nach Einstellung der globalen Variable GLOBAL_TICKET_VERSTAENDIGUNG_AN_NEUES_TICKET ausgeführt.

In der *Gruppe für den Schriftverkehr* können Sie eine Vorlagengruppe wählen, die für das Ticket benutzt werden kann. Da im Bereich des Ticketing im Laufe der Zeit wahrscheinlich sehr viele Vorlagen erfasst werden, kann die Liste der zur Verfügung stehenden Vorlagen über die Gruppenbeschränkung wieder etwas übersichtlicher gestaltet werden. Einen ähnlichen Zweck erfüllen die *Serienbrief Favoriten*. Hier können Sie eine Vorlage hinterlegen, die für die Abarbeitung des Tickets genutzt werden soll. Klicken Sie dafür auf die Schaltfläche , wodurch die Vorlagenliste geöffnet wird. Wählen Sie eine Vorlage per Einfachklick aus und bestätigen Sie mit Klick auf . Sind nicht alle Serienbriefe zu sehen, klicken Sie auf *Alle*. Per Doppelklick auf die Vorlagen können Sie diese öffnen und ansehen. Wenn eine Vorlage einmal als Favorit ausgewählt wurde, erscheint Sie immer in der Auswahlliste der Serienbrieffavoriten, ohne dass Sie nochmals die Vorlagenliste über  öffnen müssen.

Je nach Einrichtung ist es möglich, verschiedene *Erledigungskennzeichen* zu erfassen. Bei einem neuen Ticket wird das Erledigungskennzeichen automatisch auf *offen* gesetzt. Die *Erledigungskennzeichen* kommen aus der Konfigurationstabelle 9100. Die Werte für Offen-Kennzeichen liegen zwischen 0 und 99. Die Werte für geschlossene *Erledigungskennzeichen* liegen zwischen 100-199. Wird eines davon ausgewählt, muss ein *Erledigungsvermerk* ausgewählt werden, sonst kann nicht gespeichert werden. Dafür wird ein Listendialog geöffnet, aus dem ein Eintrag ausgewählt oder ein neuer Vermerk eingegeben werden kann. Dieser zwingende Erledigungsvermerk kann allerdings durch eine Einstellungen übersteuert werden (es ist dann also kein Erledigungsvermerk einzugeben): In der Ticketkategorie kann die Einstellung *Erledigungsvermerk zwingend notwendig* vorgenommen werden (siehe Seite 53ff.). Dies betrifft dann natürlich nur Tickets der gewählten Kategorie. Weiterhin kann hier eingestellt werden, ob das Feld *Erledigungsvermerk* im Ticketdetail überhaupt eingeblendet wird.

Außerdem ist es so, dass bei Verbindungen zwischen einem Mangel und einem Ticket der Status der Erledigung zwischen Mangel und Ticket synchronisiert wird. Das heißt, wird ein Mangel als *erledigt* gekennzeichnet, wird dies ans Ticket übermittelt und das Ticket ebenfalls als *erledigt* gekennzeichnet. Umgekehrt wird auch der Mangel *erledigt*, wenn das Ticket als *erledigt* gekennzeichnet wird.

Weiterhin wird, wenn ein Ticket auf erledigt gesetzt wird und die Benachrichtigung für Bestandsnehmer aktiviert wurde, der Maildialog geöffnet und Sie können den Melder und ggf. weitere Personen über die Erledigung des Tickets informieren.

Wenn ein Ticket des Typs *Intern* auf erledigt gesetzt wird, wird der Ersteller sofort und automatisch über die Erledigung informiert.

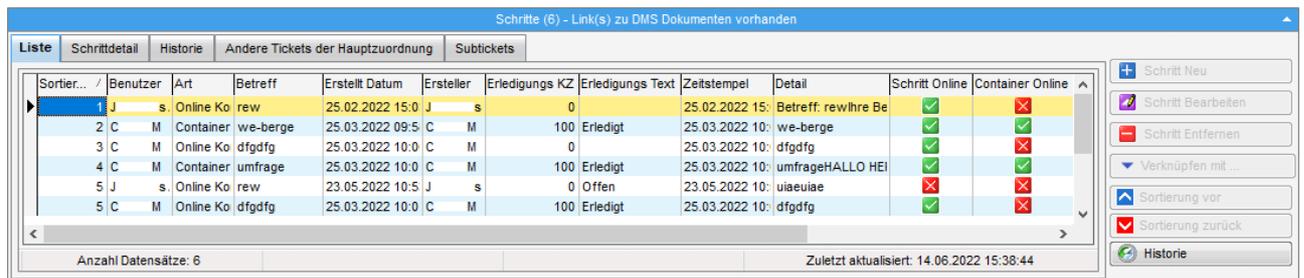
Wird ein neues Ticket erstellt und es ist über die Kategorie oder aus der verwendeten Ticketschablone heraus keine Erledigungsfrist eingetragen, wird das aktuelle Datum als Erledigungstermin (*zu erledigen bis*) eingetragen.

Wird die Checkbox *Rückruf erwartet* aktiviert, wird ein entsprechendes Icon in der Ticketübersicht angezeigt. Mit Rechtsklick auf das rote Hörsymbol neben der Checkbox können Sie einen Rückruf über die TAPI durchführen. Hierfür muss allerdings bei Personen,- Interessenten- oder Kreditorenuordnungen eine Telefonnummer hinterlegt sein.

Durch Kennzeichnung als *privat* kann ein Ticket nur vom zuständigen Mitarbeiter selbst angesehen und bearbeitet werden. Es wird also in der Übersicht bei anderen Mitarbeitern nicht angezeigt.

Schritte

Im unteren Bereich können Bearbeitungsschritte zur Erledigung des Tickets hinterlegt und durch die Historie nachvollzogen werden. Dies geschieht über die Buttons *Neu* auf der rechten Seite oder über das Menü *Aktionen - Schritt*. Des Weiteren wird im Ticketdetail ein Schritt eingetragen, wenn bei einem Container eine Ticketnummer hinterlegt wird, auch wenn das zugeordnete Ticket nicht geöffnet ist.



Sortier...	Benutzer	Art	Betreff	Erstellt Datum	Ersteller	Erlidigungs KZ	Erlidigungs Text	Zeitstempel	Detail	Schritt Online	Container Online
1	J s	Online Ko	rew	25.02.2022 15:0	J s	0		25.02.2022 15:	Betreff: rewhre Be	✓	✗
2	C M	Container	we-berge	25.03.2022 09:5	C M	100	Erlidigt	25.03.2022 10:	we-berge	✓	✓
3	C M	Online Ko	dfgdfg	25.03.2022 10:0	C M	0		25.03.2022 10:	dfgdfg	✓	✗
4	C M	Container	umfrage	25.03.2022 10:0	C M	100	Erlidigt	25.03.2022 10:	umfrageHALLO HEI	✓	✓
5	J s	Online Ko	rew	23.05.2022 10:5	J s	0	Offen	23.05.2022 10:	uiaeuiae	✗	✗
5	C M	Online Ko	dfgdfg	25.03.2022 10:0	C M	100	Erlidigt	25.03.2022 10:	dfgdfg	✓	✗

Abbildung 21 - Ticketdetails - Schrittliste

Ein Ticket besteht immer aus verschiedenen Bearbeitungsschritten. Schritte können Notizen sein, Einträge in der Software, Subtickets oder auch Aufträge und Mängel. Viele Schritte enthalten Voreinstellungen:

- Bei Auswahl des Anrufs wird im Betreff des Schritts automatisch der Text „Anruf getätigt“ hinterlegt.
- Wurde der Anruf getätigt aber niemand erreicht, kann im Betreff „Anruf getätigt – nicht erreicht“ hinterlegt werden.
- Bei Notizen wird deren Text im Ticketbetreff ergänzt, aber abgeschnitten, wenn die maximale Länge des Betrefffeldes erreicht wird.
- Wird ein Auftrag als neuer Schritt erstellt, wird dessen Nummer in der Schrittliste angezeigt und der beim Auftrag gewählte Kreditor wird beim Ticket als Zuordnung hinterlegt. Wird ein Auftrag hinzugefügt, wird beim dazugehörigen Schritt außerdem vermerkt, dass es sich bei dem Auftrag um einen Zusatzauftrag handelt. Eine Besonderheit beim *Auftrag* ist, dass die Bestandnehmerbenachrichtigung des Auftrags (per SMS), wenn dieser aus einem Ticket erstellt wurde, die Ticketnummer und nicht die Auftragsnummer enthält. **Bitte beachten Sie**, dass es zu einem besonderen Verhalten kommt, wenn Sie eine Unterkategorie "Baumangel" wählen. Erstellen Sie aus einem solchen Ticket einen Auftrag, wird dieser mit der Auftragsart angelegt, die in der globalen Variable GLOBAL_AUFTRAG_ART_BEI_TICKET_MANGEL festgelegt ist. Wird dieser Auftrag im weiteren Verlauf geschlossen, werden auch das Ticket und ein eventuell verknüpfter Mangel auf „erledigt“ gesetzt.
- Analog dazu werden auch bei der Erstellung von Mängeln und Schäden als Ticketschritt die jeweiligen Verknüpfungen als Zuordnungen ans Ticket übergeben und umgekehrt.
- Beim Kopieren eines Auftrags und beim Erstellen eines Zusatz- bzw. Ergänzungsauftrags wird ein Ticketschritt erstellt, wenn dem Auftrag ein Ticket zugeordnet ist.

- Beim Gewährleistungs-/Einzelmangel werden zusätzlich folgende Daten übernommen: das Erstelldatum ins Feld *Meldung am*; der Ersteller des Tickets in *Meldung von*; die Telefonnummer der Person, die als Melder zugeordnet wurde, in das Feld *Meldung Telefonnummer*; die Erledigungsfrist des Tickets als *Behebungsfrist* im Mangel und die Texte von *Betreff* und *Detail* des Tickets in *Bezeichnung* und *Anmerkung* des Mangels (sollte im Ticket kein Detail erfasst sein, wird der *Betreff* des Tickets auch in die *Anmerkung* des Mangels geschrieben). Der Mangel wird je nach Auswahl einer Schlussabnahme der HV oder der Technik zugeordnet. Werden beim zugeordneten Objekt mehrere Schlussabnahmen gefunden, muss eine Auswahl getroffen werden. Hat das Ticket eine zugeordnete Einheit, wird der Mangel der Einheit hinzugefügt, sonst taucht er in der Schlussabnahme als allgemeiner Mangel auf.
Außerdem ist es so, dass bei Verbindungen zwischen einem Mangel und einem Ticket der Status der Erledigung zwischen Mangel und Ticket synchronisiert wird. Das heißt, wird ein Mangel als *erledigt* gekennzeichnet, wird dies ans Ticket übermittelt und das Ticket ebenfalls als *erledigt* gekennzeichnet. Umgekehrt wird auch der Mangel *erledigt*, wenn das Ticket als *erledigt* gekennzeichnet wird. Das heißt aber, es muss eine 1:1 Beziehung existieren. Es darf also nur einen Mangel pro Ticket bzw. ein Ticket pro Mangel geben.
- Beim Schaden wird neben den Verknüpfungen auch der *Melder* (also eine verknüpfte Person des Zuordnungstyps „Melder“) und das Erstellungsdatum des Tickets übergeben. Im Schaden finden Sie diese in den Feldern *Angezeigt von* und *am*.
- Beim Klick auf Ausgangsrechnung wird eine neue Ausgangsrechnung erstellt. In dieser werden das dem Ticket zugeordnete Objekt und die zugeordnete Person als Kunde eingetragen, wenn es sich bei dieser Person um einen Bestandnehmer handelt.
- Bei Schritt BN-Wechsel/BN-Vergabe Absage wird beim Schritt im Betreff der Text "Absage" und beim Schrittdetail der Text "Grund:" eingefügt.
- Bei Schritt Grund Leerstehung > 4 Monate wird nur ins Feld Betreff vom Schritt der Text "Grund Leerstehung > 4 Monate" eingetragen.
- Bei Schritt Daten für MV-Erstellung wird ein Schritt erstellt mit Angaben zu Geb. Dat., Befristung, Übergabetermin und FB-Stundung im Detail.

- Beim Hinzufügen eines Subtickets wird ein neues Ticket erstellt und das bestehende Ticket wird zum Hauptticket. Dabei werden Zuordnungen, Kategorie und Unterkategorie, Berichts- und Infoempfänger aus dem Hauptticket übernommen, außer das Subticket wird aus einer Schablone erstellt. Dann gelten die Einstellungen aus der Schablone. Es können beliebig viele Subtickets für ein Hauptticket erstellt werden, allerdings keine Subtickets zu einem Subticket. Die Subtickets werden alle in einer zusätzlichen Lasche bei den Schritten angezeigt.
- Mit der Auswahl aus Zwischenablage ins DMS können Screenshots (erstellt über die Taste Drucken oder Alt+Drucken) ins DMS eingecheckt werden.
- Die Schritte „E-Mail“, „Container“, „Briefentwurf“, „Drucken“, „Anruf“, „Posteingang“, „SMS“, „Auftrag“, „Schaden“, „Schlussabnahme Technik“, „Schlussabnahme Hausverwaltung“, „Mangel“, „BN-Wechsel“, „Event“, „Interessant“ und „Ausstattung“ werden automatisch nach dem Hinzufügen als „erledigt“ markiert. Dies hat allerdings keinen Einfluss auf den Erledigungsstatus des Tickets. Wird bei einem Ticket, welches als „Online“ markiert ist, bei einem Schritt der Art „Container“ das Häkchen bei „Schritt Online anzeigen“ gesetzt, wird automatisch auch das Häkchen bei „Container Online anzeigen“ gesetzt.

Außerdem gibt es in der Ticketschrittliste die Spalte *Sortierung*. Diese kann auch bereits bei vordefinierten Schritten aus Schablonen angegeben werden.

Klickt man in der Schrittliste doppelt auf einen Eintrag, wird der dazugehörige Detaildialog des d+ OM geöffnet, also bei einem Auftrag zum Beispiel werden die Auftragsdetails geöffnet, bei einem Briefentwurf der Serienbrief, bei einem Container der DMS-Container usw. Hat man einen Schritt im Ticketdetail markiert, so kann man sich über die Schaltfläche *Historie* rechts neben der Liste die Historie dieses Schrittes anzeigen lassen.

In der *Detaillasche* zu den Schritten können Sie weitere Angaben zum Ticketschritt machen. Die Erledigungskennzeichen für Schritte werden über die Status aller Art (Grundeinstellungen - OM Allgemein), Tabelle Ticket, Gruppe SchrittErledigungKZ editiert.

Rechts gibt es außerdem die Möglichkeit, dem Schritt eine Arbeit, einen Auftrag, einen Schaden oder einen Bestandsnehmerwechsel *zuzuordnen*.

Des Weiteren gibt es bei den vordefinierten Schritten in der Schablone eine Spalte mit der Information, bei welchem Mandanten die Schritte angelegt werden.

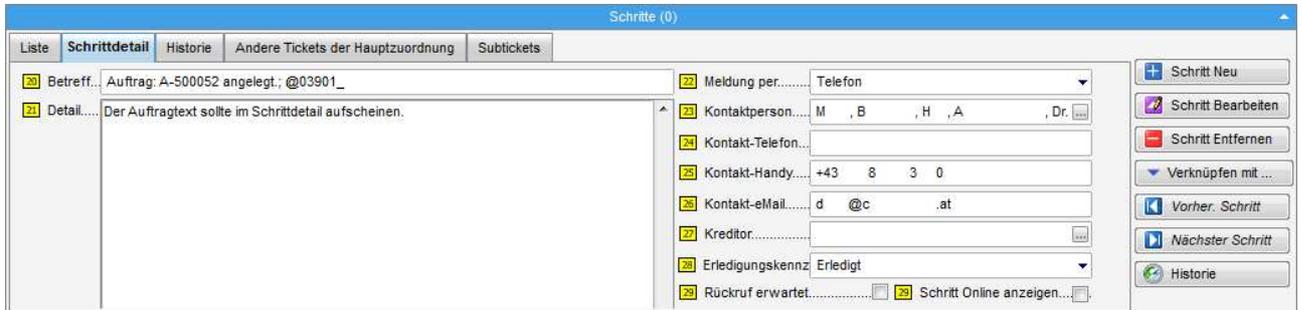


Abbildung 22 - Ticketdetails - Schrittdetails

Die *Historie* dient zur Nachverfolgung aller Schritte. Dies betrifft neben den eigentlichen Schritten auch Änderungen in den Ticketdetails. Ein Eintrag wird so bei diversen Aktionen erstellt: Ticketerstellung, Benachrichtigungen, Schritte anlegen und löschen, Email an Mitarbeiter und Zuständigen, Zuordnungszuweisung, -wechsel, Zuordnung löschen, Erledigungskennzeichen ändern, Erledigung bis ändern, inaktiv setzen von Tickets und Subtickets und Container anlegen.

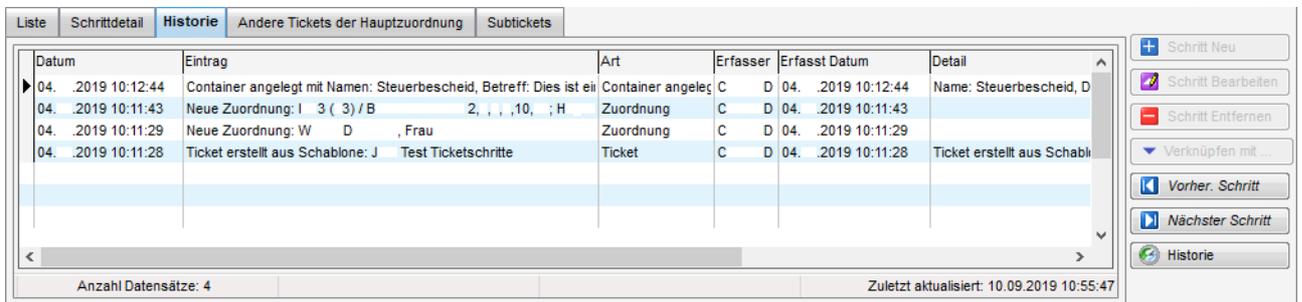


Abbildung 23 - Ticketdetails - Historie

Im nächsten Register dieses Bereichs werden Tickets aufgelistet, die die gleiche Hauptzuordnung vom Typ *Person* oder *Objekt* haben wie das aktuelle Ticket. Per Doppelklick können Sie eines dieser Tickets öffnen.

Andere Tickets der Hauptzuordnung					
Ticketnummer	Betreff	Erledigungskennz.	Zuständiger	Typ	Erstellt am
TL- 6	Schneeräumung	Erledigt	E s	Objekt	27. .201 14:16:38
TL- 0	Sanierung	Erledigt	E s	Objekt	29. .201 14:45:28
TL- 4	Absiedlerwohnung angeboten	Erledigt	E s	Objekt	29. .201 15:33:02
TL- 9	Sanierungsscheck	Erledigt	E s	Objekt	02. .201 08:26:05
TL- 1	Sanierungsscheck	Erledigt	E s	Objekt	02. .201 08:31:55
▶ TL- 4	Sanierungsscheck	Erledigt	E s	Objekt	02. .201 15:00:39
TL- 4	Sanierungsscheck, Post Sanierugn	Erledigt	E s	Objekt	03. .201 10:46:53
TL- 9	Sanierungsscheck 2015	Erledigt	E s	Objekt	05. .201 15:21:10

Anzahl Datensätze: 11

Abbildung 24 - Ticketdetails - Andere Tickets der Hauptzuordnung

Im letzten Register sehen Sie alle angelegten Subtickets zum Hauptticket. Gibt es keine Subtickets wird das Register ausgeblendet. Mit Doppelklick auf eines der Subtickets können Sie dieses öffnen und ggf. bearbeiten. Dazu müssen Sie wie beim Hauptticket auf die Schaltfläche *Bearbeiten* klicken.

Subtickets								
TiNummer	TiBetreff	TiDetail	TiZustand...	TiErledigun...	TiErledigung	TiErledigtD...	TiErstelltAm	TiErsteller
▶ TL- 4	Eintrittsrecht		C D	0	Offen			C D
TL- 5	Genehmigung		C D	0	Offen			C D
TL- 3	Beschädigung		C D	0	Offen			C D

Anzahl Datensätze: 3

Abbildung 25 - Ticketdetails - Subtickets

Register Funktionen

Im Register *Funktionen* des Tickets finden Sie die Funktionsträger, die vom zugeordneten Objekt gezogen werden. Außerdem werden auch jene Funktionsträger aufgelistet, welche bei Ausstattungen, die zu den zugeordneten Objekten gehören, hinterlegt sind, angezeigt. So können Sie auf einen Blick z. B. die zuständigen Hausverwalter oder Hausmeister mit ihren Kontaktdaten einsehen, ohne dass Sie dazu erst zum Objekt wechseln müssen. Wie im Objekt können Sie hier auf eine Funktionsgruppe filtern. Um einem Funktionsträger eine E-Mail zu senden, markieren Sie die entsprechende Zeile per Einfachklick und klicken Sie auf die Schaltfläche *Mail*. Ein neuer Dialog wird geöffnet, in dem Sie nun für die Mail an den Funktionsträger den Eintrag *an Mitarbeiter/SB*

auswählen müssen. Sie können außerdem wählen, ob Dokumente, die im DMS mit dem Ticket beschlagwortet sind, an die E-Mail angehängt werden sollen. Dann wird eine neue E-Mail in ihrem E-Mail-Client geöffnet (z.B. MS Outlook), in dem die wichtigsten Informationen zum Ticket enthalten sind. Außerdem können Sie über den ersten Befehl im Kontextmenü (Rechtsklick auf den gewünschten Funktionsträger) den Funktionsträger als Zuordnung in das erste Register des Tickets übernehmen.

Die weiteren Register

Im Register *Ausstattung* werden die Ausstattungen der zugeordneten Objekte bzw. Wohnanlagen aufgelistet. Im Register *Info/Vermerke* werden die Vermerke aufgeführt, die zu den verknüpften Personen, Objekten etc. vorhanden sind. Auch die folgenden Register (*Arbeiten, Baukreditoren, Aufträge, nächste Events*) enthalten die verknüpften Daten zum zugeordneten Objekt. Somit können Sie die meisten relevanten Daten zum Objekt direkt im Ticket einsehen und müssen nicht den weiteren Weg über das Objekt gehen. Per Doppelklick auf einen Datensatz werden dessen Details geöffnet. Ist mehr als eine Objektzuordnung im Ticket vorhanden, werden die verknüpften Daten ALLER Objekte angezeigt. Über den ersten Befehl im Kontextmenü (Rechtsklick auf den gewünschten Datensatz) können Sie in den Registern *Baukreditoren* und *Aufträge* die Kreditoren als Zuordnungen im ersten Register hinzufügen. Ist kein Objekt verknüpft, werden entsprechend keine Daten in den Registern angezeigt.

Im Register *Individuelle Felder* können Sie die Daten eingeben, die Sie als individuelle Felder in der Software konfiguriert haben. Diese sind von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich. Über die Schaltfläche *Indiv. Felder verwalten* wird ein Dialog geöffnet, in dem Sie die Felder dieses Registers für den Ticketdetaildialog editieren können. Den gleichen Dialog erreichen Sie über die Schaltfläche *Indiv Felder Ticket* im Menü *Grundeinstellungen*. Im Normalfall machen dies nur Administratoren.

Des Weiteren gibt es bei Tickets, die aus dem OSC-Kundenportal als „Anliegen“ erstellt wurden, die Lasche *Online Kommunikation*. Hier sehen Sie den Verlauf der Kommunikation, die zu diesem

Ticket stattgefunden hat. Dieser Verlauf wird auch in der Schrittliste in der Lasche *Allgemein* angezeigt und ist somit sofort ersichtlich. Auch zum Verfassen einer Antwort muss nicht in die Lasche *Online Kommunikation* gewechselt werden, sondern man kann einen Schritt anlegen (Menü „Schritt Neu“) und dieser wird mittels Klick auf *Schritt Online anzeigen* automatisch zu einer Antwort, die dem Bestandnehmer im d+ OSC angezeigt wird.

Tickets per E-Mail versenden

Über die Schaltfläche *Mail* im Ticketdetail können Tickets per E-Mail versendet werden. Ist die globale Variable `GLOBAL_TICKET_MAIL_AUSWAHL_MAIL_VARIANTEN` auf 0 gesetzt, kann man über diese Schaltfläche wählen, ob man ein *Mail an einzelne* oder ein *Mail an alle* versenden möchte. Wenn Sie diese globale Variable auf 1 setzen, wird mit Klick auf die Schaltfläche *Mail* nur noch *Mail an alle* ausgeführt und es ist nicht mehr möglich, ein *Mail an einzelne* zu versenden.

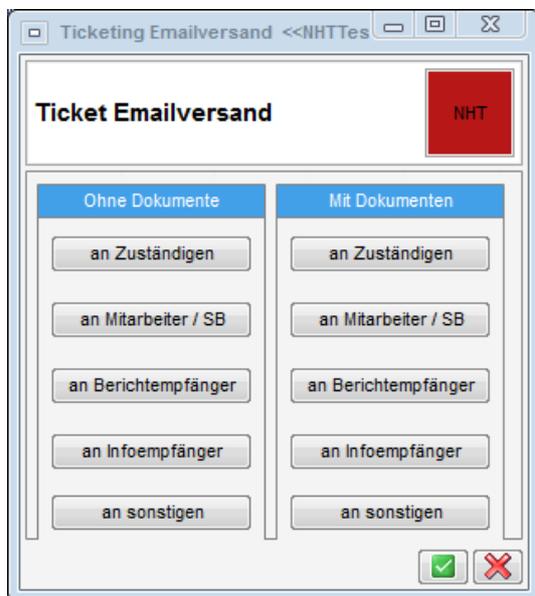


Abbildung 26 - Ticketdetails - Dialog Mail an einzelne

Über *Mail an einzelne* können Sie dann weiter auswählen, an wen die E-Mail gesendet wird und ob diese E-Mail ohne oder mit Dokumenten verschickt werden sollte. Wenn Sie die Auswahl *an sonstigen* treffen, können Sie per Hand eine E-Mail-Adresse eingeben.

Anschließend wird mit Ihrem E-Mail-Client (z.B. MS Outlook) eine neue E-Mail geöffnet, die die wichtigsten Informationen zum Ticket und die E-Mail-Adresse des gewählten Empfängers enthält. Je nach Einstellung der globalen Variable GLOBAL_TICKET_SCHRITTE_BEI_MAIL werden auch die Ticketschritte in den Mailtext übernommen (siehe Seite 77ff.). Haben Sie außerdem die Auswahl *mit Dokumenten* getroffen, werden alle Dokumente angehängt, die mit der Ticketnummer beschlagwortet sind. Der E-Mail-Versand wird automatisch als Ticketschritt vermerkt. Außerdem wird das Ticket automatisch gespeichert.

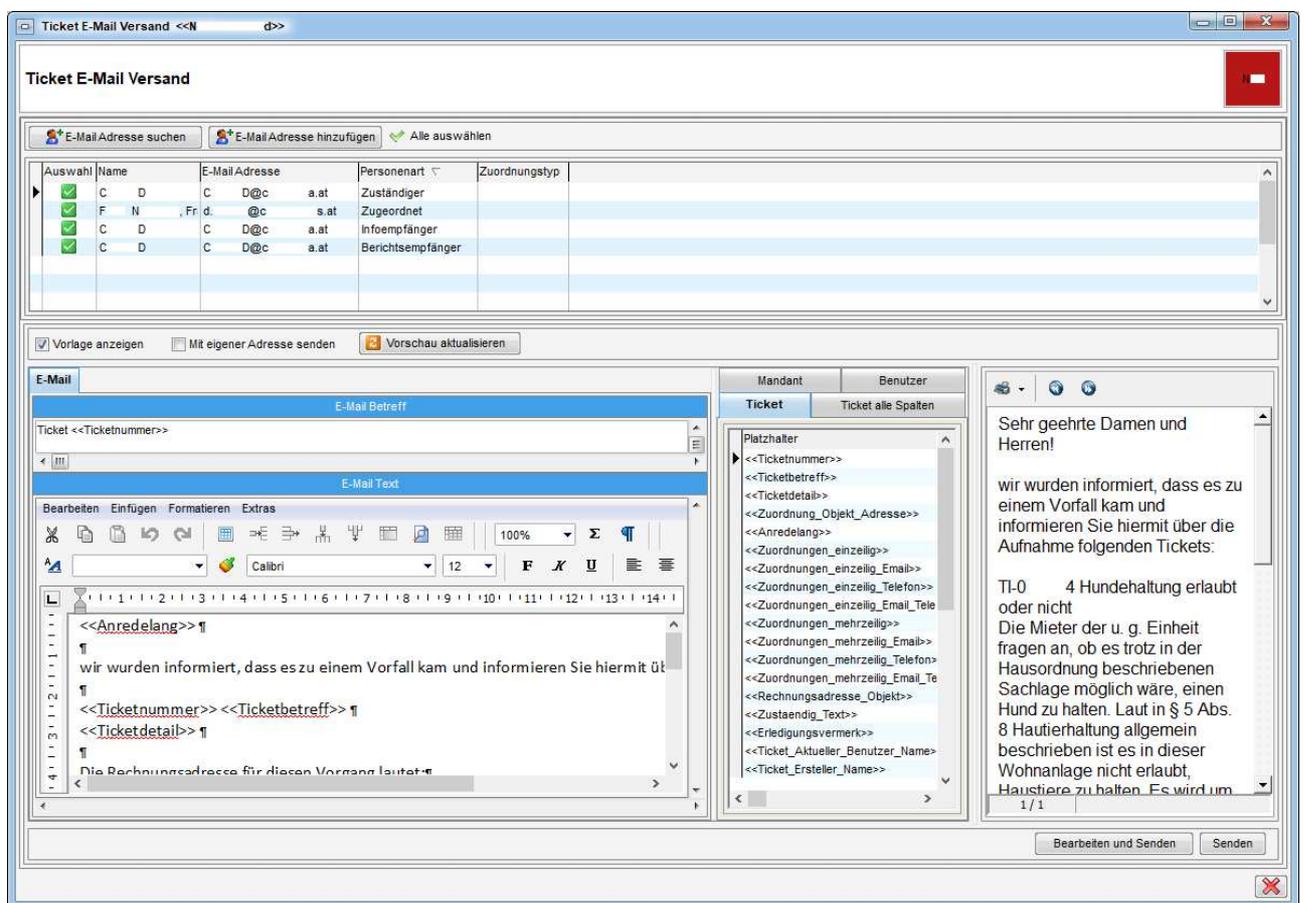


Abbildung 27 - Ticketdetails - Dialog Mail an alle

Über *Mail an alle* wird eine E-Mail an alle im Grid ausgewählten Personen (grüner Haken) versendet. Mit der Schaltfläche *Emailadresse hinzufügen* können Sie eine oder mehrere (durch Strichpunkt getrennte) E-Mail-Adressen zusätzlich eingeben, die dann mit dem Zuordnungstyp „Sonstige“ zum Grid hinzugefügt werden. Mittels der Schaltfläche *Alle Emailadressen auswählen* werden alle E-Mail-Adressen ein- bzw. ausgehakt. Sollte im E-Mail-Text der Platzhalter *Anredelang* verwendet werden, wird dieser für solche sonstigen E-Mail-Empfänger mit dem Text „Sehr geehrte

Damen und Herren“ ersetzt. Der Platzhalter <<Rechnungsadresse_Objekt>> wird bei einem Eigentumsobjekt folgendermaßen aufgebaut: Kürzel aus globaler Variable GLOBAL_KUERZEL_EIGENTUEMERGEMEINSCHAFT + Bezeichnung des Objekts, p.A.: + Feld *Firma* des Mandanten und Feld *Firma2* des Mandanten, Straße des Mandanten, Postleitzahl und Ort des Mandanten.

Ist die Checkbox *Vorlage anzeigen* nicht aktiviert, wird im unteren Bereich nur die Vorschau der E-Mail angezeigt. Mit Aktivieren der Checkbox *Mit eigener Adresse senden* wird als Absender-Adresse die E-Mail-Adresse des Benutzers eingetragen. Sonst wird eine Standardadresse des Unternehmens verwendet. Der Mailbetreff und der Mailbody werden nach der entsprechenden Mailtext-Vorlage befüllt, können hier aber abgeändert werden. Bei den Mailtexten gibt es die Möglichkeit, Mailtexte für Unterkategorien bzw. Hauptkategorien zu erstellen. Ist für eine Kategorie kein Mailtext angelegt, wird der Standard verwendet. Aus dem mittleren Bereich können Sie die gewünschten Platzhalter auswählen und in den Betreff oder Body einfügen. Setzen Sie dazu den Cursor an die entsprechende Stelle im Text und wählen Sie dann den Platzhalter durch Doppelklick aus. Nähere Informationen zur Konfiguration von Mailtexten finden Sie im Administratorenhandbuch.

Außerdem haben Sie auch hier die Möglichkeit zu entscheiden, ob Sie die E-Mail mit oder ohne Dokumente verschicken wollen und ob Sie vor dem Senden noch einmal grafische Überarbeitungen vornehmen. Über *Bearbeiten und Senden* wird ein weiterer Dialog geöffnet, in dem Sie den Text bearbeiten, eine CC-Adresse angeben und eventuell mitzusendende Anhänge einzeln auswählen können. Mit Klick auf *Senden* wird die E-Mail ohne Dokumente und wie in der Vorschau angezeigt versendet. Der E-Mail-Versand wird automatisch als Ticketschritt und in der Historie vermerkt (pro E-Mail ein Eintrag bei mehreren Adressaten). Außerdem wird das Ticket automatisch gespeichert.

Über *Mail an alle* ist es darüber hinaus möglich, die E-Mails nach dem Versand im DMS abzulegen. Dazu muss die globale Variable GLOBAL_TICKET_EMAILS_EINCHECKEN auf den Wert 1 (siehe Seite 77ff.) und die Beschlagnahme bei dem Mailtext *Mail an einzelne/alle* auf aktiv gesetzt werden. Bei der Beschlagnahme des DMS-Containers werden automatisch die Zuordnungen des Tickets als Verknüpfungen und die Ticketnummer als Eigenschaft vorgeschlagen, wobei noch eine



Kategorie und mögliche weitere Eigenschaften ergänzt werden sollten. Weitere Informationen dazu finden Sie im Administratorenhandbuch.

3. Dialoge für die Ticketsuche

Ticketzuordnung

Ein neues Ticket wird entweder per Doppelklick auf *Ticket Neu* (direkte Öffnung des Ticketdetaildialogs, siehe Seite 4 und Seite 19) oder über den Menüpunkt *Ticket Zuordnung* erstellt. Wenn Sie den Weg über die Zuordnung wählen, wird vor Anlage des Tickets zunächst eine Suche nach bereits vorhandenen Tickets gestartet, um eine Mehrfacherfassung zu vermeiden. Ruft also zum Beispiel ein Bestandnehmer in der Telefonzentrale an und möchte einen Schaden im Objekt (z.B. im Stiegenhaus) melden, kann der Mitarbeiter an der Hotline zunächst überprüfen, ob dies bereits von einem anderen Mieter gemeldet wurde, indem er den Dialog *Ticket Zuordnung* per Doppelklick öffnet. Hier werden zunächst die Daten gewählt, nach denen gesucht werden soll.

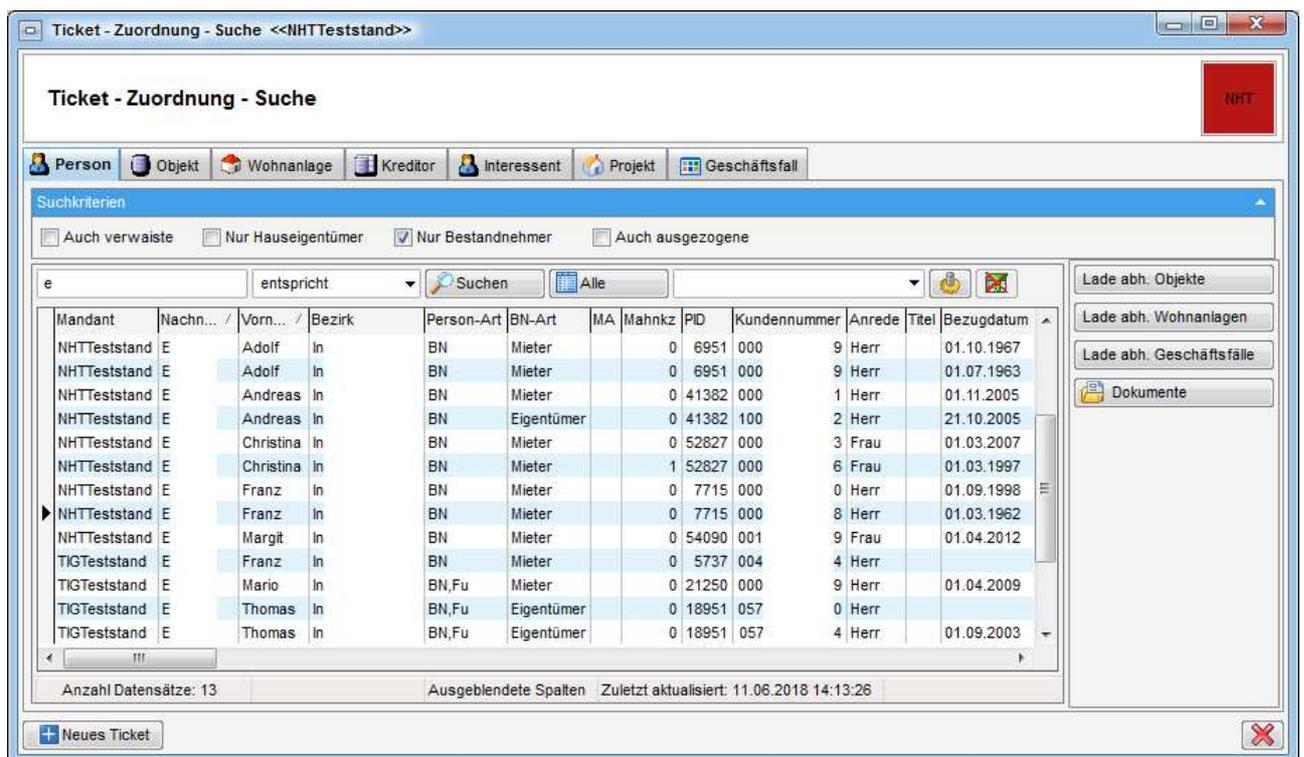


Abbildung 28 - Ticketsuche - Ticketzuordnung

Nun kann der Mitarbeiter aus den verschiedenen Listen des d+ OM den gewünschten Datensatz, in unserem Beispiel also die Person des Anrufers, auswählen. In den meisten Fällen läuft das Ticket wahrscheinlich über die Person, es ist aber auch möglich, Tickets für Kreditoren, Interessenten,

etc. zu erstellen. Durch Wechsel auf das jeweilige Register bekommen Sie die Möglichkeit, in den Listen nach dem gewünschten Datensatz zu suchen.

In der Interessentenliste ist es möglich, entweder in allen Feldern oder nur nach Vor- und Nachnamen zu suchen. Beachten Sie bitte außerdem, dass in der Personenliste standardmäßig nur Bestandnehmer angezeigt werden. Die Anzeige externer Personen kann über die entsprechende Checkbox oben im Bereich *Suchkriterien* aktiviert werden.

Außerdem können Sie in den Registern *Person* und *Objekt* Abhängigkeiten laden, also zum Beispiel die Bestandnehmer eines Objekts oder das Objekt, in dem ein Bestandnehmer wohnt. Damit werden in den weiteren Registern jeweils abhängige Datensätze geladen und in die entsprechenden Register gesprungen. Wählen Sie also zum Beispiel den Befehl *Lade abh. Objekte* im Register *Person*, so werden abhängige Objekte eines Bestandnehmers geladen. Dabei wird jedes Stiegenhaus eines Objektes aufgeführt. Im Reiter *Objekt* werden je nach markiertem Objekt die abhängigen Personen (also Bestandnehmer), Wohnanlagen, zu denen das Objekt gehört, Kreditoren, etc. geladen. Beim *Laden der abhängigen Personen* haben Sie außerdem die Wahl, entweder *alle* Bestandnehmer des Objektes oder nur die des *aktuellen Stiegenhauses* zu laden. So können Sie beispielsweise auch die Nachbarn des Anrufers finden.

Per Doppelklick wählen sie anschließend den gewünschten Datensatz aus. Sollten zu Ihrer Auswahl mehrere Datensätze vorhanden sein (z.B. mehrere Einheiten zu einer Person), werden Sie zunächst zur entsprechenden Auswahl aufgefordert. Der Datensatz und verknüpfte Daten (bei einer ausgewählten Person werden zusätzlich die Einheit, das Objekt, das Stiegenhaus und, wenn vorhanden, die Wohnanlage übergeben) werden dann in die Ticketübersicht (siehe Seite 44) geladen und dazu erfasste Tickets werden direkt angezeigt. So können Sie zunächst in bereits erfassten Tickets nachschauen, ob das Problem des Anrufers bereits bekannt ist.

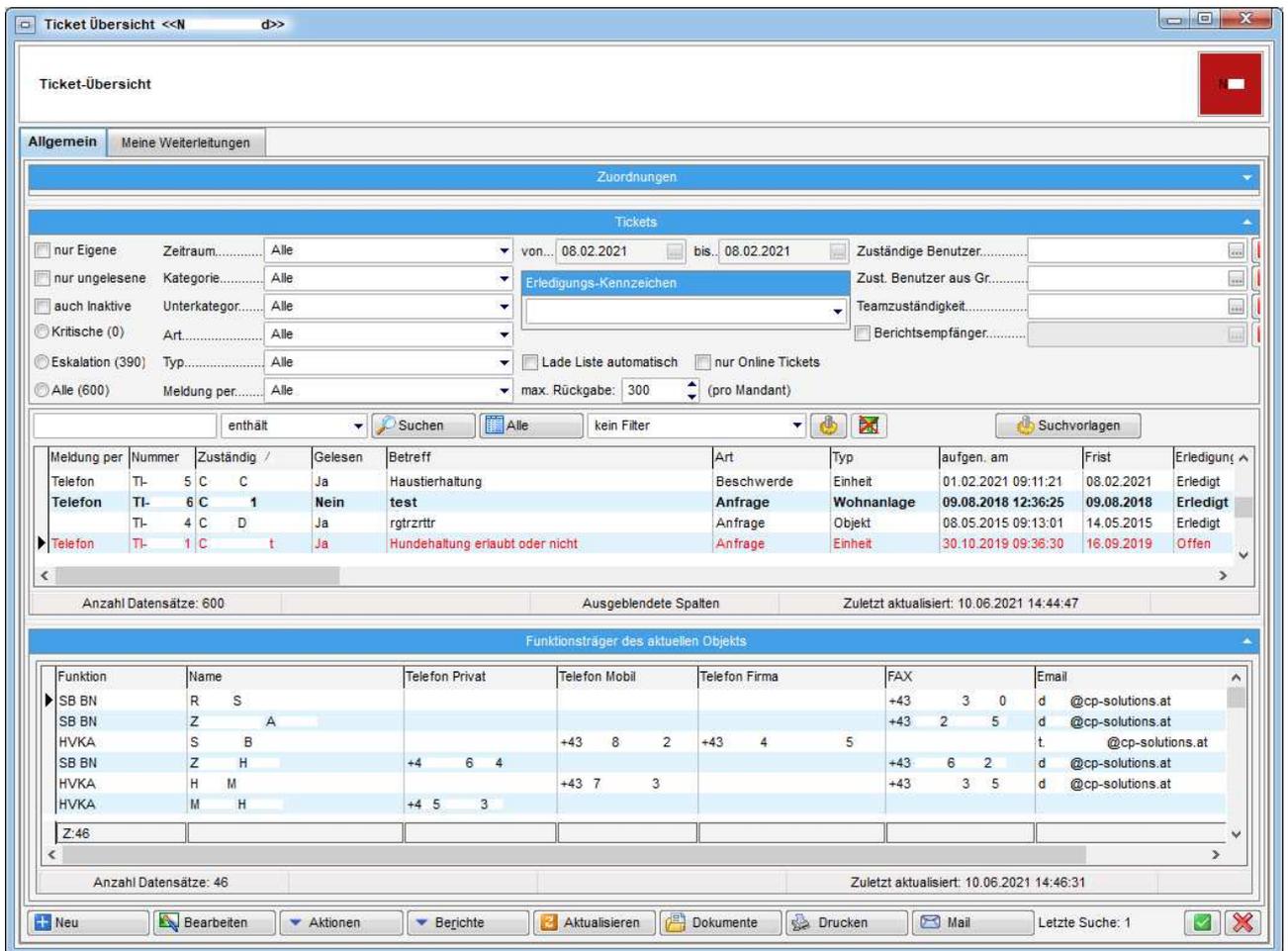
Außerdem können Sie in der Ticketzuordnung mit Drücken der Tastenkombination Strg + N und durch Klick auf die Schaltfläche unten links ein *Neues Ticket* erstellen. Auch hier haben Sie die Wahl zwischen einem leeren Ticket und einem Ticket nach Schablone bzw. Standardschablone. Außerdem wird die vorher gemachte Auswahl übergeben. Das heißt, haben Sie beispielsweise eine Personensuche durchgeführt und eine Person in der Liste markiert und Sie klicken anschließend

auf *Neues Ticket*, werden Person, Objekt, Stiegenhaus, Einheit und, falls vorhanden, die Wohnanlage als Zuordnungen an das neue Ticket übergeben. Weiters wird auch die Durchwahl bei einer Telefonnummer eingetragen, wenn diese bei der Person im entsprechenden Feld hinterlegt ist.

Ticketübersicht

In der Ticketübersicht kann nach Übergabe von Verknüpfungen aus der Ticketzuordnung überprüft werden, ob bereits Tickets zum vom Anrufer geschilderten Problem vorhanden sind. Dafür werden je nach Auswahl im oberen Bereich und eingestellten Suchbedingungen die vorhandenen Tickets angezeigt. Ein vorhandenes Ticket kann dann entweder ergänzt oder ein neues angelegt werden.

Außerdem kann die Ticketübersicht auch direkt aus dem Hauptmenü geöffnet werden und dient der Suche von Tickets nach verschiedensten Kriterien. Außerdem gibt es ein zweites Register *Meine Weiterleitungen*, in der Sie alle Tickets sehen, die Sie zur Bearbeitung an andere Benutzer weitergeleitet haben.



Ticket-Übersicht

Allgemein | Meine Weiterleitungen

Zuordnungen

Tickets

nur Eigene Zeitraum: Alle von: 08.02.2021 bis: 08.02.2021 Zuständige Benutzer:
 nur ungelesene Kategorie: Alle Erledigungs-Kennzeichen
 auch inaktive Unterkategor.: Alle Zust. Benutzer aus Gr.:
 Kritische (0) Art: Alle Teamzuständigkeit:
 Eskalation (390) Typ: Alle Lade Liste automatisch nur Online Tickets Berichtsempfänger:
 Alle (600) Meldung per: Alle max. Rückgabe: 300 (pro Mandant)

enthält Suchen Alle kein Filter Suchvorlagen

Meldung per	Nummer	Zuständig /	Gelesen	Betreff	Art	Typ	aufgen. am	Frist	Erledigung
Telefon	TI- 5 C C	Ja	Haustierhaltung	Beschwerde	Einheit	01.02.2021 09:11:21	08.02.2021	Erledigt	
Telefon	TI- 6 C 1	Nein	test	Anfrage	Wohnanlage	09.08.2018 12:36:25	09.08.2018	Erledigt	
Telefon	TI- 4 C D	Ja	rgtrztrtr	Anfrage	Objekt	08.05.2015 09:13:01	14.05.2015	Erledigt	
Telefon	TI- 1 C t	Ja	Hundehaltung erlaubt oder nicht	Anfrage	Einheit	30.10.2019 09:36:30	16.09.2019	Offen	

Anzahl Datensätze: 600 Ausgeblendete Spalten Zuletzt aktualisiert: 10.06.2021 14:44:47

Funktionsträger des aktuellen Objekts

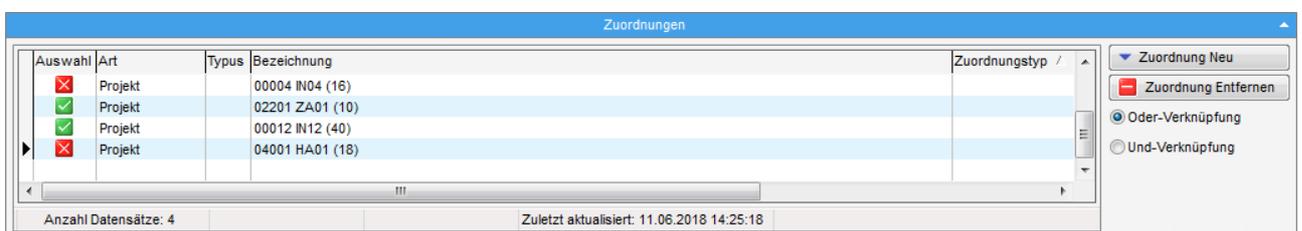
Funktion	Name	Telefon Privat	Telefon Mobil	Telefon Firma	FAX	Email
SB BN	R S				+43 3 0	d @cp-solutions.at
SB BN	Z A				+43 2 5	d @cp-solutions.at
HVKA	S B		+43 8 2	+43 4 5		t @cp-solutions.at
SB BN	Z H	+4 6 4			+43 6 2	d @cp-solutions.at
HVKA	H M		+43 7 3		+43 3 5	d @cp-solutions.at
HVKA	M H	+4 5 3				

Anzahl Datensätze: 46 Zuletzt aktualisiert: 10.06.2021 14:46:31

Neu Bearbeiten Aktionen Berichte Aktualisieren Dokumente Drucken Mail Letzte Suche: 1

Abbildung 29 - Ticketsuche – Ticketübersicht

Bereich Zuordnungen



Zuordnungen

Auswahl	Art	Typus	Bezeichnung	Zuordnungstyp
<input checked="" type="checkbox"/>	Projekt		00004 IN04 (16)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Projekt		02201 ZA01 (10)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Projekt		00012 IN12 (40)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Projekt		04001 HA01 (18)	

Anzahl Datensätze: 4 Zuletzt aktualisiert: 11.06.2018 14:25:18

Zuordnung Neu
 Zuordnung Entfernen
 Oder-Verknüpfung
 Und-Verknüpfung

Abbildung 30 - Ticketübersicht - Zuordnungen

Durch Aktivierung der Abhängigkeiten, die in der obersten Tabelle aufgeführt werden (einfacher Klick auf die Spalte Auswahl), kann nach verknüpften Tickets gesucht werden. Wenn zum Beispiel ein Anrufer das Problem schildert, dass seine Heizung nicht funktioniert, kann so per Aktivierung

der Objektverknüpfung nachgeschaut werden, ob bereits andere Bestandnehmer des Objekts an-
gerufen und ein ähnliches Problem geschildert haben. Somit wird vermieden, dass mehrere Ti-
ckets erfasst und möglicherweise sogar an verschiedene Mitarbeiter verteilt werden, obwohl allen
das gleiche Problem zugrunde liegt. Sie können also die Verknüpfungen im oberen Bereich aktivie-
ren oder deaktivieren und einstellen, ob eine *und-* bzw. *oder-Verknüpfung* verwendet werden soll.
Bei Verknüpfung mit *oder* werden alle Tickets angezeigt, die mit einem oder mehreren der oben
aktivierten Datensätze verknüpft sind. Bei *und-Verknüpfung* muss ein Ticket mit allen aktivierten
Datensätzen verknüpft sein, um angezeigt zu werden. Neben den aus der Ticketzuordnung überge-
benen Zuordnungen können über die entsprechenden Schaltflächen noch weitere hinzugefügt
oder gelöscht werden.

Wenn Sie über die entsprechende Schaltfläche ein neues Ticket anlegen, werden die aktiven Zu-
ordnungen automatisch als Zuordnungen ans Ticket übergeben, wenn die globale Variable
GLOBAL_TICKET_SUCHKRITERIEN_SPEICHERN auf den Wert 0 gesetzt wird. Hat die globale
Variable den Wert 2, werden auch die nichtaktiven Zuordnungen übergeben.

Bereich Tickets - Suchkriterien

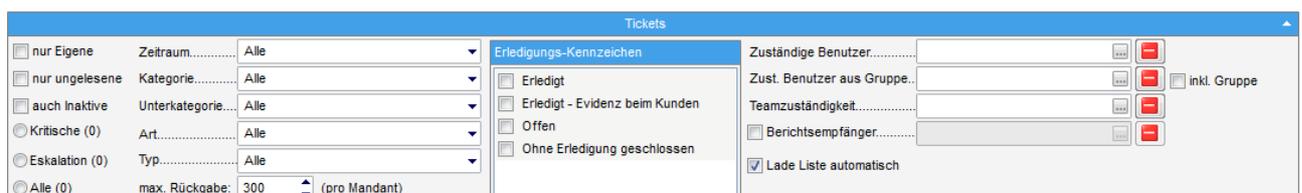


Abbildung 31 - Ticketübersicht - Suchkriterien

Zusätzlich zu eventuell vorhandenen Zuordnungen kann der Nutzer weitere Suchkriterien einstel-
len und so z.B. nach seinen *eigenen ungelesenen* Tickets suchen. Dafür stehen verschiedene Mög-
lichkeiten zur Verfügung. Sie können einen *Suchbegriff* oder weitere Suchbedingungen wie *Zeit-*
raum, *Kategorie*, etc. hinzufügen. Stellen Sie in der *max. Rückgabe* ein, wie viele Tickets ihnen im
Suchergebnis maximal angezeigt werden sollen.

Nach einem eingegebenen Suchbegriff wird in den Feldern *Ticketnummer* und *Ticketbetreff*
gesucht.

Weiterhin können Sie nach bestimmten *Zuständigen* suchen: Mit Auswahl der Checkbox *nur Eigene* werden nur Ihre eigenen Tickets angezeigt. Wählen Sie unter *Zuständiger Benutzer aus Gruppe* eine Benutzergruppe, die für das Ticketing konfiguriert ist (siehe Seite 57), und Sie sehen dann alle Tickets von allen Benutzern, die dieser Gruppe angehören. Mit Aktivieren der Checkbox *inkl. Gruppe* kann auch die Gruppe selbst in der Suche miteinbezogen werden. Unter *Zuständige Benutzer* können Sie einen beliebigen Benutzer wählen und dessen Tickets sehen. **Achtung:** Wenn Sie nicht zuständig sind, können Sie Tickets nicht bearbeiten! Wählen Sie unter *Teamzuständigkeit* eine Benutzergruppe aus, sehen Sie alle Tickets, die dieser Benutzergruppe (nicht einem Benutzer der Gruppe!) zugeordnet wurden. Auch nach Tickets eines bestimmten *Berichtsempfängers* kann gesucht werden.

Beim Schließen der Ticketübersicht werden die eingestellten Suchkriterien pro User gespeichert.

Schließlich steht Ihnen noch die Filterkomponente zur Verfügung, um Suchergebnisse weiter einzuschränken.

Suchbedingungen speichern

Es ist außerdem möglich, häufig verwendete Suchbedingungen zu speichern bzw. zu laden. Klicken Sie dazu auf die *Konfigurationsschaltfläche* neben der Schaltfläche *Suchen*.

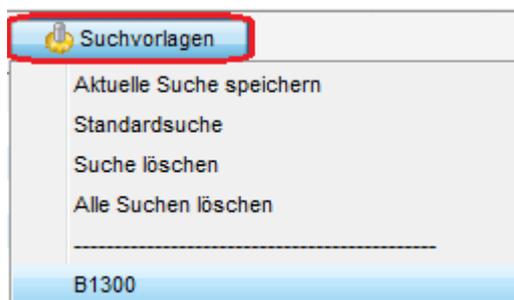


Abbildung 32 - Suchbedingungen speichern / laden

Wenn Sie eine Suche speichern, müssen Sie dieser einen Namen geben. Mit diesem erscheint die Suche dann im Bereich unter der gestrichelten Linie. Wenn Sie eine Suche auswählen und dann auf *Suche löschen* klicken, wird diese entfernt. Dabei ist zu beachten, dass solche Suchbedingungen

immer benutzerbezogen gespeichert werden und damit unabhängig von den Suchen anderer Benutzer sind. Mit Auswahl der *Standardsuche* werden die Suchbedingungen in allen Feldern zurückgesetzt (also Deaktivierung der Checkboxen und Auswahl *Alle* in den Auswahlboxen).

Unabhängig davon werden beim Schließen der Ticketübersicht die aktuellen Suchbedingungen ohnehin automatisch pro Benutzer gespeichert und beim nächsten Öffnen der Ticketübersicht wieder geladen.

Bereich Tickets - Ticketliste

Nummer	Zuständig	Gelesen	Betreff	Art	Typ	aufgen. am	Frist	Erledigung
TI- 5	C D	Ja	Genehmigung	Standard	Einheit	10.09.2019 12:17:54	16.09.2019	Offen
TI- 4	C D	Ja	Eintrittsrechte	Standard	Einheit	10.09.2019 12:17:33	11.09.2019	Offen
TI- 3	C D	Ja	Beschädigungen festgestellt	Standard	Objekt	10.09.2019 12:17:02	11.09.2019	Offen
TI- 4	C D	Ja	Hundehaltung erlaubt oder nicht	Anfrage	Einheit	03.09.2019 10:38:18		Offen
TI- 0	C D	Nein	Präsentation Ticketing	Beschwerde	Einheit	14.06.2019 11:52:34	19.06.2019	Offen
TI- 9	C D	Nein	Dies ist ein Test	Standard	Objekt	14.06.2019 11:47:12	14.06.2019	Offen
TI- 8	C D	Ja	weitergeeeehstestiftestestestmobil	Standard	Intern	14.06.2019 11:42:53	14.06.2019	Erledigt
TI- 7	C D	Ja	DasTestenNimmtKeinEnde	Standard	Einheit	14.06.2019 08:37:35	14.06.2019	Offen

Anzahl Datensätze: 22 Gefilterte Datenmenge Ausgeblendete Spalten Zuletzt aktualisiert: 11.09.2019 08:14:09

Abbildung 33 - Ticketübersicht - Ticketliste

Hier werden die je nach Sucheinstellungen und Zuordnungen gefundenen Tickets angezeigt. In der Ergebnisanzeige werden ungelesene (neue) Tickets immer fett angezeigt, Tickets mit hoher Priorität sind rot. Die Ticketliste enthält verschiedene Angaben zu den einzelnen Tickets, nach denen natürlich über die F3-Suche und den F7-Filter eingeschränkt werden kann.

Eine der wichtigsten Angaben zu Tickets ist die Zuständigkeit. Sind Sie nicht für ein Ticket zuständig, dürfen Sie dieses zwar anzeigen, aber nicht bearbeiten.

Im Kontextmenü (öffnen per Rechtsklick) finden Sie neben den üblichen Befehlen außerdem noch den Befehl *Weiterleiten an* Benutzer. Damit können Sie die Zuständigkeit für das Ticket direkt aus der Übersicht an einen Benutzer vergeben. Es wird dann die Benutzerliste geöffnet und per Doppelklick können Sie den neuen Zuständigen wählen. Je nach Einstellung der globalen Variable `GLOBAL_TICKET_WEITERLEITUNGEN` dürfen dies alle Benutzer oder nur der für das Ticket Zuständige. Zudem können Sie über das Kontextmenü markierte Einträge *als erledigt*

kennzeichnen. Der Sachbearbeiter benötigt dazu die Berechtigung „Ticket als Erledigt kennzeichnen Übersicht“ (Nr. 400020).

Wenn in Ihrem Unternehmen die TAPI Telefonschnittstelle der CP Solutions GmbH verwendet wird, haben Sie außerdem die Möglichkeit, per Rechtsklick in der Spalte TiRueckruf einen Anruf zu tätigen. Sie haben dann alle beim Ticket hinterlegten Telefonnummern zur Auswahl und können diese durch Klick anrufen. Es wird außerdem automatisch ein Ticketschritt mit dem entsprechenden Anruf angelegt.

Per Doppelklick darauf können Sie ein Ticket öffnen (siehe ab Seite 19).

Bereich Funktionsträger

Funktionsträger des aktuellen Objekts							
Funktion	Name	Telefon Privat	Telefon Mobil	Telefon Firma	FAX	Email	Funktionsgrup
▶ HVKA	Bernd		+43 200	+43 200		b.s s.at	Intern
HVKA	Irmgard	+43 4	+43 200		+43 250	d s.at	Intern
HV ASS	Stefanie		+43 200		+43 250	d s.at	Extern
HVGA	Engelbert		+43 200			d s.at	Intern
HVGA	Heidi		+43 200		+43 250	d at	Intern
HV VW	Tabitha		06 205		+43 250	t.m s.at	Extern

Z:42
Anzahl Datensätze: 42
Zuletzt aktualisiert: 11.06.2018 14:50:57

Abbildung 34 - Ticketübersicht - Funktionsträger

Im unteren Darstellungsgitter finden Sie weiters die Funktionsträger des Objekts des aktuellen Tickets mit den entsprechenden Kommunikationsdaten. So können Sie diese einsehen, ohne dass das Ticket geöffnet werden muss. Ist für ein Ticket kein Objekt zugeordnet, ist diese Liste leer.

Durch Klick auf den blauen Balken kann dieser Bereich auch ausgeblendet werden, um mehr Platz für die Ergebnisliste der Ticketsuche zu haben.

Schaltflächen

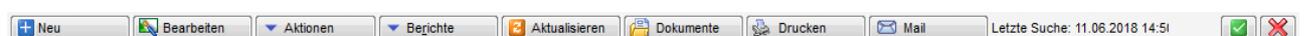


Abbildung 35 - Ticketübersicht - Schaltflächen

Mit Klick auf *Neu* oder Drücken der Tastenkombination Strg + N können Sie wählen, ob ein neues (leeres) Ticket oder ein neues Ticket aus den Ticketschablonen erfasst werden soll. Natürlich werden dabei die bereits ausgewählten Datensätze als Zuordnung übernommen. Wird keine Zuordnung angegeben, so erhält das neue Ticket den angemeldeten Benutzer als Personenzuordnung. Wird *Neues Ticket aus Schablone* gewählt, dann werden zusätzlich diverse Felder aus dem mittleren Teil der Ticketdetails, wie Betreff, Detail, Kategorie, Unterkategorie, usw. vorbefüllt (siehe ab Seite 61). Außerdem können Sie auch hier, sofern festgelegt, ein Ticket aus der Standardschablone Ihres Benutzers erstellen (siehe Seite 59). Damit entfällt die Auswahl der Schablone.

Wollen Sie ein vorhandenes Ticket öffnen und bearbeiten, können Sie dieses per Doppelklick öffnen oder auf *bearbeiten* klicken. In beiden Fällen werden die Ticketdetails geöffnet und Sie können Änderungen vornehmen, sofern Sie der zuständige Mitarbeiter sind. Wenn Sie nicht der zuständige Mitarbeiter sind, können Sie in den Ticketdetails unten auf die Schaltfläche *Mail - an Zuständigen* klicken und diesem Mitarbeiter eine Nachricht zukommen lassen, damit er die Änderungen im Ticket vornimmt. Dafür wird mit Ihrem Mail-Client eine neue E-Mail geöffnet, die die wichtigsten Daten zum Ticket enthält und um Nachrichten ergänzt werden kann. Bei Personen-, Kreditor- und Interessentenzuordnungen im Ticketdetail werden beim Öffnen bestehender Tickets nochmals die Daten Telefon, Mobil und E-Mail-Adressen um zwischenzeitliche Änderungen ergänzt.

Unter der Schaltfläche *Aktionen* stehen mehrere Möglichkeiten zur Auswahl:

- Mit *Tickets zusammenfassen* können mehrere Tickets zu einem neuen zusammengefasst werden. Markieren Sie dafür zunächst die gewünschten Tickets und klicken Sie dann auf den Befehl *Aktionen - Tickets zusammenfassen*. Danach wird über einen Dialog das primäre Ticket ausgewählt, also jenes, das bestehen bleiben soll. Die anderen werden inaktiv gesetzt. Weiters können Sie hier auswählen, ob die Schritte, Details und/oder Zuordnungen von den anderen Tickets ins primäre Ticket übernommen werden sollen. Bestätigen Sie die Auswahl, wird noch eine Abfrage eingeblendet, ob Sie den Zuständigen ändern wollen. Klicken Sie „Nein“, wird der Zuständige des primären Tickets beibehalten. Klicken Sie „Ja“, wird die Benutzerliste geöffnet und Sie können einen neuen Zuständigen auswählen.

- Über *Ticket kopieren* wird aus einem bereits vorhandenen Ticket ein neues erstellt und einige Felder des zu kopierenden Tickets automatisch übernommen (Zuordnungen, Kategorien, Unterkategorien, Art, Typ, Meldung per, Zuständigkeit, Schriftverkehr, Serienbrief-favoriten, Erledigungskennzeichen, Erledigungsvermerk, zu erledigen bis, Rückruf erwartet und Privatkennzeichnung). Ob Betreff und Detail übernommen werden sollen, kann der Nutzer selbst entscheiden.
- Mit *gewählte als gelesen markieren* können ausgewählte Tickets, für die Sie als Zuständiger eingetragen sind, als gelesen markiert werden. Ob ein Ticket schon gelesen wurde oder nicht, sieht man an der Schriftformatierung (ungelesen wird in der Tabelle fett dargestellt).
- Mit Klick auf *Tickets löschen* werden ein oder mehrere markierte Tickets als inaktiv gekennzeichnet und nicht mehr angezeigt. Dieser Punkt wird nur angezeigt, wenn Sie die entsprechende Berechtigung haben (siehe Seite 73ff.).
- Mit Klick auf *Tickets löschen rückgängig* ist es möglich, inaktive bzw. gelöschte Tickets wieder zu aktivieren (das Kennzeichen „inaktiv“ wird entfernt).
- Über *Vertretung aktivieren* wird der Dialog für mögliche Vertretungen geöffnet. In diesem wurde von einem Administrator hinterlegt, welche Kollegen Sie im Fall einer Abwesenheit vertreten dürfen. Wenn Sie eine Vertretung für einen Kollegen aktivieren (Klick auf das rote Kreuz in der Spalte aktiv), können seine Aufträge, Tickets und Posteingänge von Ihnen bearbeitet werden. Um die Vertretung wieder zu deaktivieren, öffnen Sie den gleichen Dialog, markieren Sie die entsprechende Zeile in der Liste der möglichen Vertretungen und klicken Sie auf *Vertretung beenden*.
- Mit Klick auf *Tickets online anzeigen* können Sie die gewählten Tickets online anzeigen.
- Mit Klick auf *Tickets nicht online anzeigen* können Sie Tickets, welche im d+ OSC angezeigt werden, nicht mehr im d+ OSC anzeigen lassen.

Über *Berichte* finden Sie verschiedene Ausdrücke zu den Tickets. Die *Ticketliste für Hausbetreuer* enthält Details zu allen markierten Tickets, insbesondere Kontaktdaten zu den ihnen zugeordneten Personen. Die *Ticketübersicht* listet alle angegebenen Suchbedingungen des Bereichs Tickets auf und die Ergebnisliste mit den wichtigsten Daten zu den gefundenen Tickets. Wenn in der *Ticketübersicht* auch die Ticketschritte angeführt werden sollen, ist es nötig, in den Umleitungen (Menü Einstellungen – Umleitungen) die Umleitung vom Typ Reportdesign von

„TicketListe.Default“ auf „TicketListe.Mit Schritten“ auf den Wert 1 (aktiv) zu setzen. Dafür sind u.U. Administratorrechte nötig.

Wenn man im Ticketdetail den Bericht öffnet und diesen als E-Mail weiterschicken möchte, so werden alle E-Mail-Adressen, die mit dem Ticket im Zusammenhang stehen, an den Dialog übergeben und angezeigt. Weiters ist es möglich, einen Betreff und einen E-Mail-Text über die Mailvorlagen (Mailtexte im Hauptmenü) einzutragen. Dazu dient der Mailtext „Mail Ticketdetailbericht“.

Mit Klick auf *Aktualisieren* wird die Datenmenge neu geladen. Die letzte Aktualisierung wird immer rechts von den Schaltflächen angezeigt. In den Benutzereinstellungen ist es möglich festzulegen, dass automatisch in bestimmten Abständen aktualisiert wird (siehe Seite 59ff.).

Über die Schaltfläche *Dokumente* haben Sie Zugriff auf die Dokumentvorlagen und auf das DMS.

Mit Klick auf *Drucken* können Sie das Ticket ausdrucken. Dabei haben Sie die Wahl, ob Sie das Ticket mit oder ohne die dazugehörigen Dokumente drucken wollen.

Des Weiteren gibt es noch die Schaltfläche *Mail*. Darüber können Sie eine E-Mail verschicken, entweder an den Ticket-Zuständigen, den *Berichts-* oder *Infoempfänger* oder an einen der Funktionsträger des Objekts (Auswahl *an Mitarbeiter/SB*). Markieren Sie dafür zunächst das oder die gewünschten Ticket(s) indem Sie sie mit gehaltener Strg-Taste anklicken. Soll die E-Mail an einen Funktionsträger gehen, markieren Sie bitte auch diesen auf die beschriebene Weise. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche *Mail* und treffen Sie die Auswahl, an wen die E-Mail gehen soll und ob Dokumente, die im DMS mit diesem Ticket beschlagwortet sind, an die E-Mail angehängt werden sollen. Wenn Sie die Auswahl *an sonstigen* treffen, können Sie per Hand eine E-Mail-Adresse eingeben. Anschließend wird, egal welche Auswahl Sie getroffen haben, mit Ihrem E-Mail-Client (z.B. MS Outlook) eine neue E-Mail geöffnet, die die wichtigsten Informationen zum Ticket und die E-Mail Adresse des gewählten Empfängers enthält. Sollen auch die Details der Ticketschritte in der E-Mail enthalten sein, muss die globale Variable GLOBAL_TICKET_SCHRITTE_BEI_MAIL den Wert 1 haben (siehe Seite 77ff.).

4. Ticketkategorien

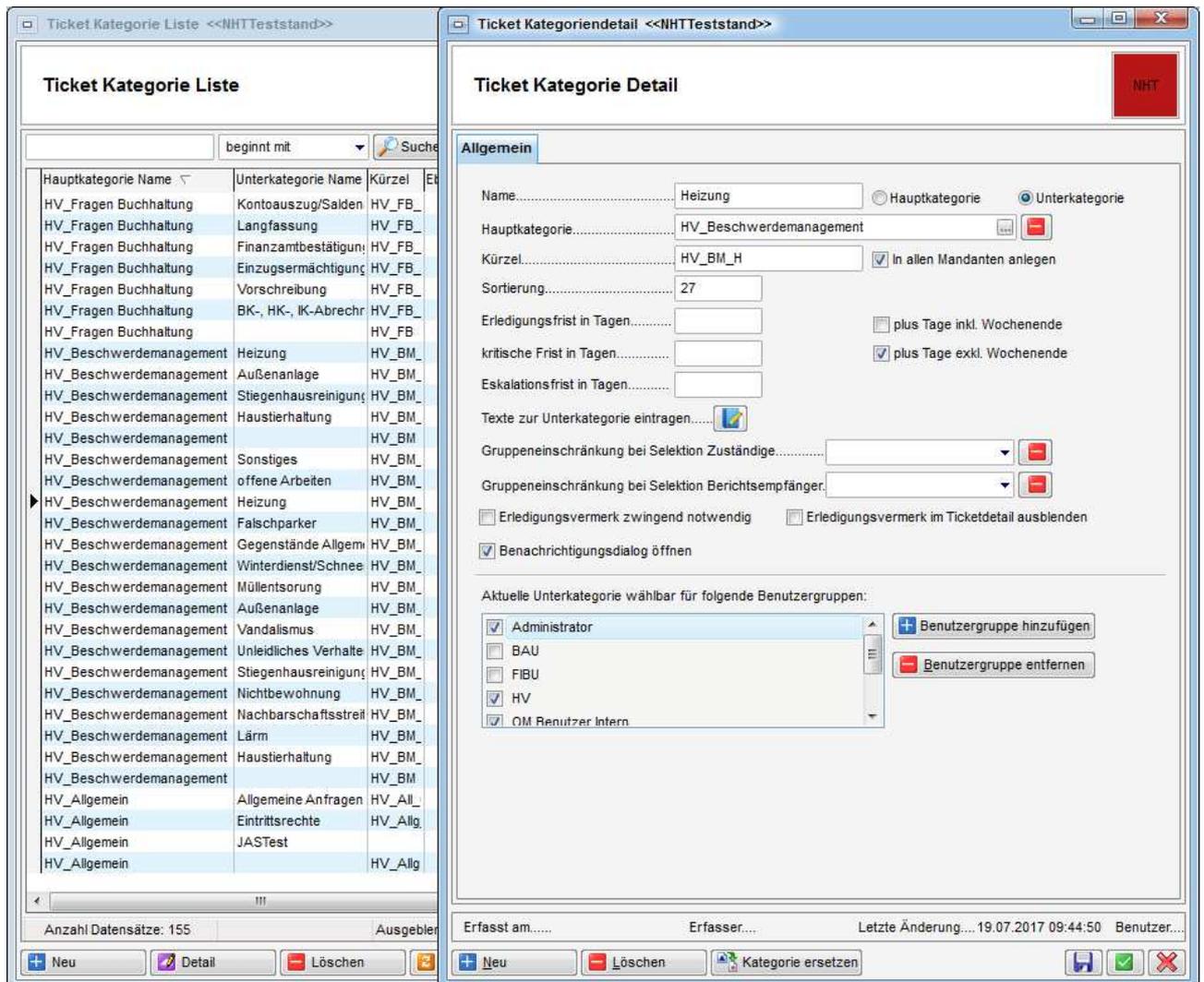


Abbildung 36 - Ticketkategorien

Die Ticketkategorien dienen der Einteilung von Tickets. Außerdem werden hier Reaktionszeiten, Schriftverkehr-Gruppen und einige Voreinstellungen hinterlegt.

Zunächst ist zu unterscheiden, ob es sich um eine Haupt- oder Unterkategorie handelt. Eine Hauptkategorie dient lediglich der Ordnung von Unterkategorien und zu ihr werden folgende Angaben gemacht: Name, Kürzel, Sortierung. Alle anderen Felder sind für Hauptkategorien nicht vorhanden. Die *Sortierung* kann über die Eingabe von Zahlenwerten im entsprechenden Feld beeinflusst werden.

Wenn Sie eine Unterkategorie erstellen, wird zusätzlich das Feld *Hauptkategorie* freigeschalten, in dem die Hauptkategorie ausgewählt werden kann, unter der dann diese neue Kategorie gefunden wird. Außerdem kann mit Markieren der entsprechenden Checkbox die Kategorie *in allen Mandanten angelegt* werden.

Die *Verarbeitungszeiten* werden für statistische Auswertungen der Tickets benötigt und können auch leer bleiben.

Die Überschreitung der *Erledigungs-, kritischen* und *Eskalationsfrist* wiederum wird bei den Tickets angezeigt. Dabei wird geprüft, ob für das Ticket ein Erledigungskennzeichen gesetzt ist. Bei den Fristen haben Sie die Auswahl, ob das Wochenende mitgezählt werden soll oder nicht. Wenn Sie also ein Ticket am Donnerstag erstellen und 5 Tage Erledigungsfrist inklusive Wochenende haben, muss dieses bis zum folgenden Dienstag erledigt werden. Bei 5 Tagen Erledigungsfrist exklusive Wochenende ist bis zum folgenden Donnerstag Zeit für die Erledigung des Tickets.

Die *kritische* und *Eskalationsfrist* werden jeweils zur vorigen Frist dazugerechnet. Hierzu ein Beispiel: Für eine Ticketkategorie wurden die Fristen mit jeweils einem, zwei und drei Tagen festgelegt. Wird nun ein Ticket mit dieser Kategorie am 01.02. erfasst, gilt als Erledigungsfrist der 02.02. und als kritische der 04.02. (Erfassungsdatum +1+2). Am 07.02. (Erfassungsdatum +1+2+3 bzw. kritische Frist +3) ist dann die Eskalationsfrist erreicht. In der Ticketübersicht können Sie Tickets nach dem Eskalationsstatus filtern. Sobald ein Ticket erledigt ist, wird dieser „eingefroren“, so dass Sie auch im Nachhinein noch Fristüberschreitungen nachvollziehen können.

Ist ein Ticket überfällig, schickt der Actionservice Job „Überfällige Tickets“ eine entsprechende E-Mail an den Zuständigen und den Berichtsempfänger. Sollten die E-Mails nicht verschickt werden, prüfen Sie im Actionservice, ob der Job aktiv und der Zeitplan richtig eingestellt ist.

Außerdem können Sie hier einen *Text zur Unterkategorie eintragen*. Dafür wird ein Texteditor geöffnet, in dem Sie zum Beispiel einen Leitfaden hinterlegen können, wie ein Ticket dieser Kategorie abuarbeiten ist. Im Ticket selbst können Sie diesen Text lesen, indem Sie auf das Fragezeichen neben dem Feld *Unterkategorie* klicken. **ACHTUNG!** Auch bei den Ticketschablonen kann ein solcher Text hinterlegt werden. Wurde ein Ticket aus einer Schablone erzeugt und sowohl dort als auch bei der Ticketkategorie sind Texte hinterlegt, wird der Text der Schablone bevorzugt angezeigt.

Bei den *Gruppeneinschränkungen* für *Zuständige* und *Berichtsempfänger* können Sie Benutzergruppen auswählen, indem Sie sie anhaken. Wird ein Ticket mit dieser Kategorie erstellt, stehen dann nur die Benutzer der gewählten Benutzergruppe zur Auswahl bei der Zuständigkeit und als Berichtsempfänger. In der Liste finden Sie aber nur die Benutzergruppen, die für das Ticketing freigeschaltet wurden. Dies passiert entweder in der Konfigurationstabelle *Ticket Benutzergruppen* (siehe Seite 86) oder im unteren Bereich dieses Dialogs. Dafür ist eine gesonderte Berechtigung notwendig. Weitere Informationen zur Benutzergruppenkonfiguration für das Ticketing finden Sie ab Seite 57.

Zwischen den Gruppeneinschränkungen und der Liste der Ticketbenutzergruppen können Sie noch festlegen, ob bei der Erledigung eines Tickets dieser Kategorie ein *Erledigungsvermerk* hinterlegt werden muss. Auch wenn Sie hier die Checkbox *Erledigungsvermerkt zwingend notwendig* nicht anhaken, ist es natürlich möglich, trotzdem einen Erledigungsvermerk zu hinterlegen, es ist aber nicht zwingend notwendig, damit das Ticket geschlossen werden kann. Mit Markieren der weiteren Checkbox hingegen wird der *Erledigungsvermerk im Ticketdetail* überhaupt *ausgeblendet*, es kann also kein Vermerk erfasst werden. Außerdem können Sie festlegen, ob bei Tickets dieser Kategorie der *Benachrichtigungsdialog* nach dem Anlegen des Tickets *geöffnet* werden soll. Achtung: Diese Einstellung wird nur dann beachtet, wenn die globale Variable `GLOBAL_TICKET_SMSANBN_ERSTELLUNG` (siehe ab Seite 77) den Wert 1 hat.

Schließlich finden Sie im unteren Bereich noch Schaltflächen, um eine *neue* Kategorie anzulegen oder die bestehende zu *löschen*. Dies ist allerdings nur möglich, wenn die Kategorie bei keiner Ticketschablone und keinem Ticket mehr ausgewählt ist. Damit Sie die Kategorie nicht bei jedem Ticket einzeln ändern müssen, welches der zu löschenden Kategorie angehört, gibt es die Schaltfläche *Kategorie ersetzen*. Damit wird ein Dialog geöffnet, in dem Sie die Kategorie wählen können, mit der die aktuelle Kategorie ersetzt werden soll. Wenn Sie dann auf *Ausführen* klicken, wird in jedem Ticket und jeder Schablone die Kategorie den Einstellungen entsprechend ersetzt. Anschließend kann die gewählte Kategorie gelöscht werden. Weiters gibt es in der Ticketkategorienliste sowie im Detaildialog die Möglichkeit, Ticketkategorien zu *kopieren*. Nach dem Kopieren öffnet sich die beim Kopieren erzeugte Kategorie.

Der Dokumente-Button zur DMS-Ablage wird im Ticketing pro Unterkategorie konfiguriert. Zusätzlich gibt es in der Kategorieliste eine Möglichkeit, die Konfiguration des Dokumente-Buttons auf andere Kategorien zu kopieren. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche *Ticket DMS-Menü Konfiguration*.

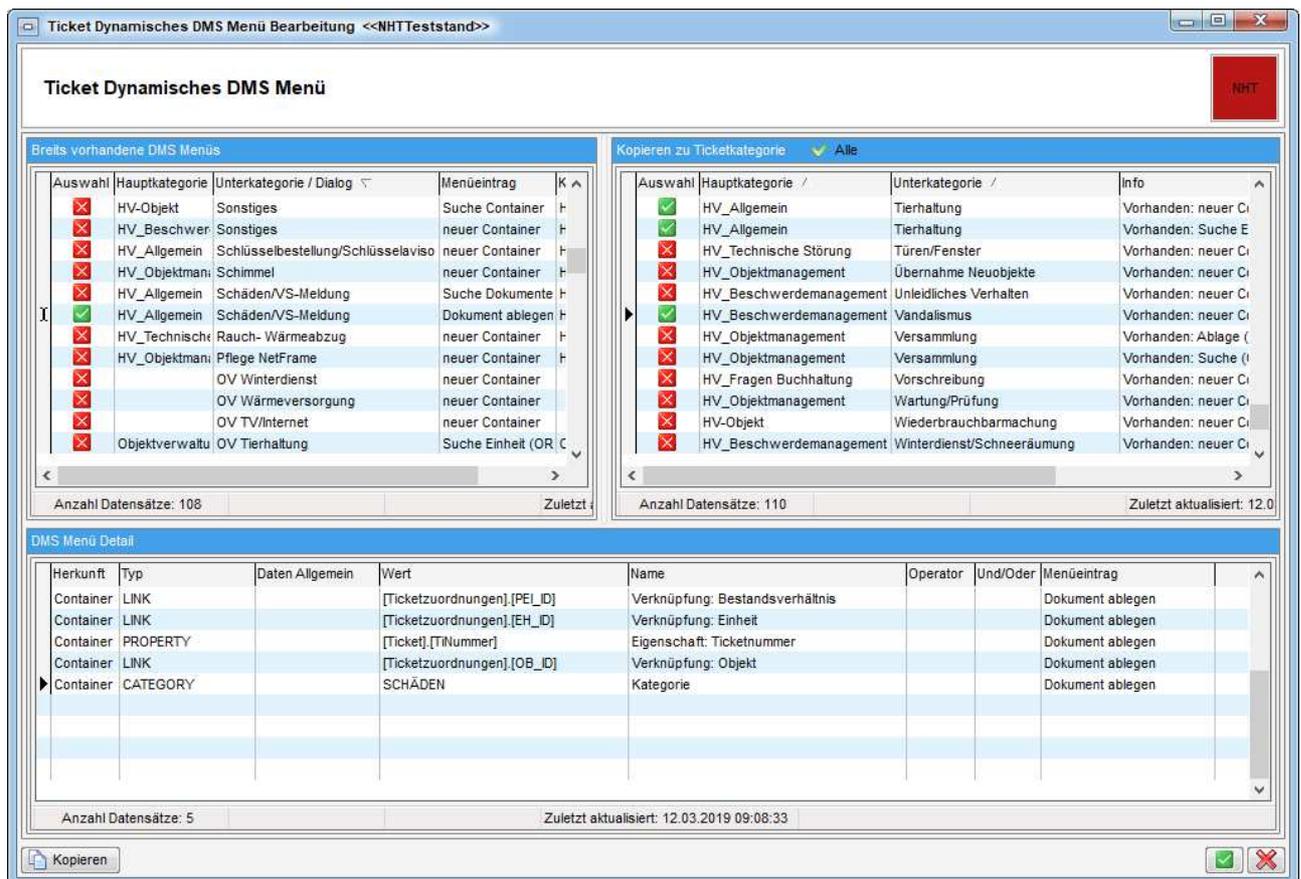


Abbildung 37 - DMS Menüs für Ticketkategorien kopieren

Hier sehen Sie im linken oberen Bereich alle DMS-Menü-Einträge der verschiedenen Ticketkategorien zur Ablage von Dokumenten oder zur Suche. Sobald Sie oben links einen Eintrag markieren (einfacher Linksklick), werden im unteren Bereich die hierfür eingestellten Beschlagwortungen angezeigt. Hier können keine Einstellungen vorgenommen werden, dieser untere Bereich dient nur als Information. Auf der oberen rechten Seite finden Sie nochmals alle Ticketkategorien mit den dazugehörigen DMS-Menü-Einträgen.

Um nun einen oder mehrere Einträge auf eine andere Kategorie zu kopieren, markieren Sie zunächst auf der linken Seite durch Setzen des grünen Häkchens in der Spalte *Auswahl* die zu kopierenden DMS-Menü-Einträge. Markieren Sie dann auf der rechten Seite die gewünschten

Kategorien, auf die die Einträge kopiert werden sollen, ebenfalls durch Setzen eines grünen Häkchens in der Spalte *Auswahl*. Klicken Sie schließlich auf die Schaltfläche *Kopieren* unten links, um den Kopiervorgang auszuführen. Um den Dialog zu schließen, betätigen Sie das grüne Häkchen rechts unten.

Benutzergruppenkonfiguration

In der Box im unteren Bereich des Dialogs werden die Benutzergruppen für das Ticketing und für bestimmte Kategorien konfiguriert. Um eine d+ OM Benutzergruppe für das Ticketing zu aktivieren, klicken Sie auf die Schaltfläche *Benutzergruppe hinzufügen* rechts neben der Box.

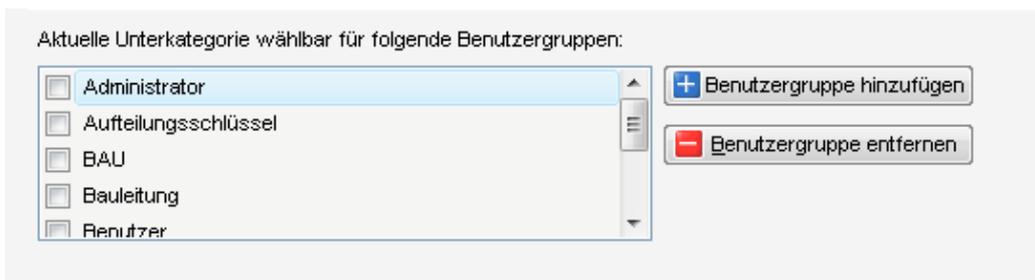


Abbildung 38 - Benutzergruppenkonfiguration

Es wird dann eine Liste aller d+ OM Benutzergruppen geöffnet, aus der Sie die gewünschte Gruppe auswählen können. Die gewählte Gruppe erscheint dann in der Box und kann in den beiden Feldern *Gruppeneinschränkung bei Selektion Zuständige* und *Gruppeneinschränkung bei Selektion Berichtsempfänger* ausgewählt werden, indem Sie die Checkbox aktivieren. Wenn Sie Gruppen wieder aus dieser Liste entfernen wollen, markieren Sie diese in der Liste und klicken Sie auf *Benutzergruppe entfernen*. Damit ist die Benutzergruppe nicht mehr für das Ticketing freigeschalten.

Weiterhin werden durch dieses Vorgehen Gruppen für das Ticketing automatisch in die Konfigurationstabelle *Ticket Benutzergruppen* eingetragen bzw. entfernt.

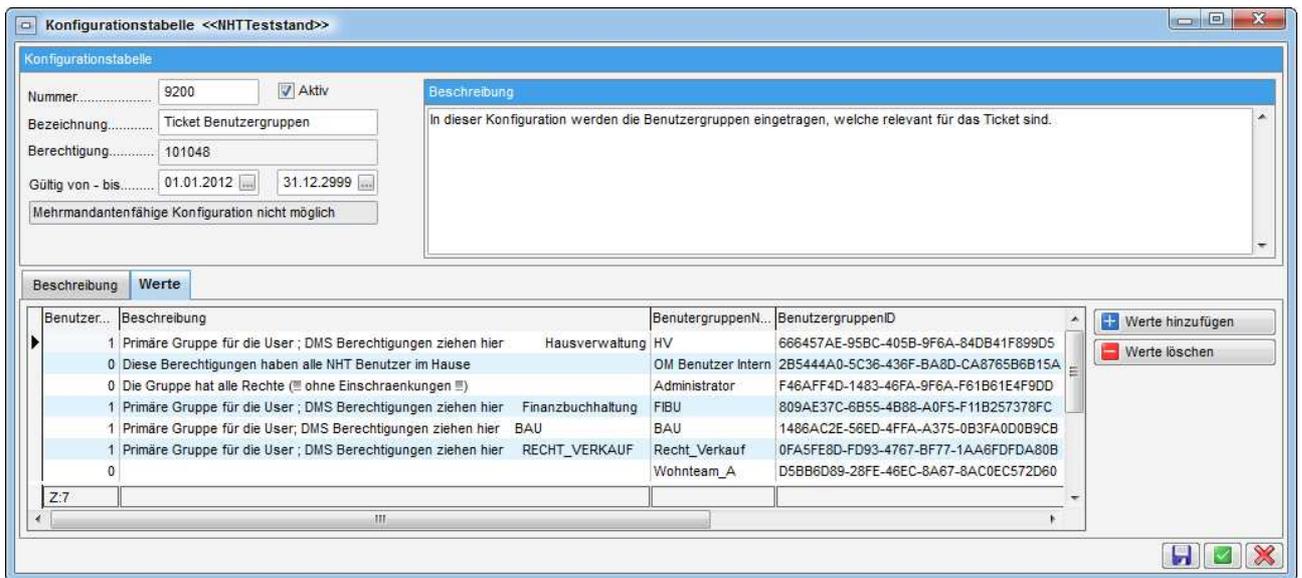


Abbildung 39 - Konfigurationstabelle Ticket Benutzergruppen

Konfigurationstabellen können Administratoren über das Menü *Einstellungen* öffnen. Hier finden Sie eine Liste der Benutzergruppen für das Ticketing und können ebenfalls neue Gruppen hinzufügen oder entfernen. Allerdings empfehlen wir insbesondere das Hinzufügen von Gruppen über die Kategorien, da in den Konfigurationstabellen alle Werte per Hand eingegeben werden müssen und Benutzergruppen-ID und -Name den Werten in den d+ OM Benutzergruppen exakt entsprechen müssen.

Die Benutzergruppenkonfiguration ist mit gesonderten Berechtigungen geschützt (siehe Seite 73ff.)

5. Ticket Benutzereinstellungen

Hier kann jeder Benutzer des Ticketing bestimmte persönliche Einstellungen hinterlegen. Außerdem finden Sie hier die Schaltfläche *Konfiguration neu laden*. Betätigen Sie diese, wenn ein anderer Benutzer (meist ein Administrator) die Einstellungen für Ticketschablonen oder -kategorien geändert hat. Diese werden dann neu geladen.

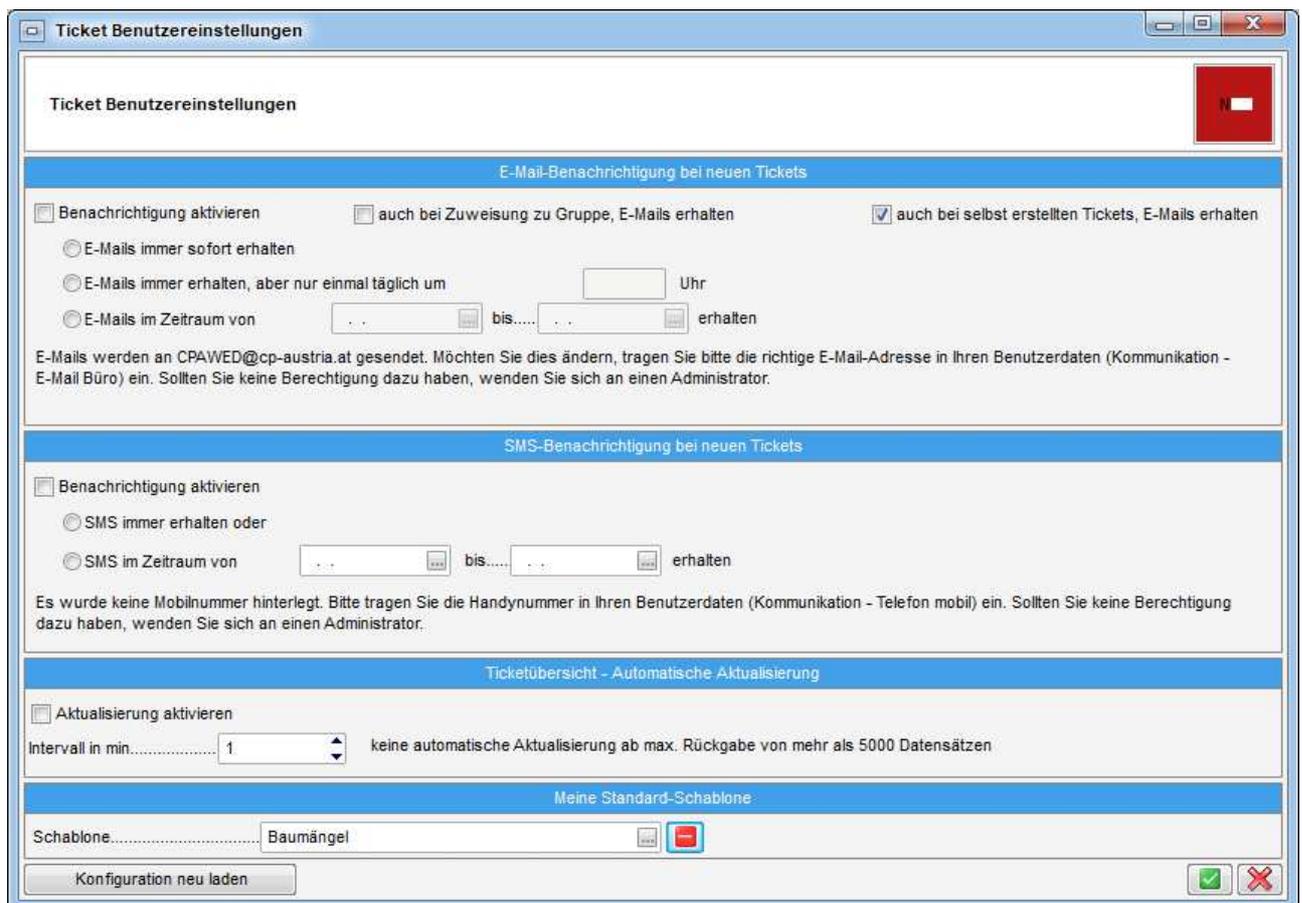


Abbildung 40 - Ticket Benutzereinstellungen

Für die *E-Mailbenachrichtigung* muss diese zunächst *aktiviert* und in den Benutzereinstellungen für Ihren Benutzer im Feld *E-Mail Büro* auch eine gültige E-Mail-Adresse hinterlegt werden. Dann können Sie entscheiden, ob Sie E-Mails immer sofort, einmal täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt (wenn keine Uhrzeit angegeben wird, wird die E-Mail um 07.00 Uhr versendet) oder nur in einem bestimmten Zeitraum erhalten möchten. Im ersten und letzten Fall erhalten Sie sofort eine E-Mail, wenn ein neues Ticket für Sie angelegt oder ein bestehendes an Sie zugewiesen (Feld *Zuständigkeit*) wurde. Wählen Sie die Option „einmal täglich“ bekommen Sie die E-Mails (eine pro

Ticket) nur zum angegebenen Zeitpunkt. Alle E-Mails für Tickets, die nach der eingegebenen Uhrzeit angelegt werden, werden am Folgetag versendet. Zudem können Sie über Aktivierung der entsprechenden Checkbox wählen, dass *auch bei Zuweisung zu einer Gruppe, E-Mails erhalten* werden wollen oder dass man *auch bei selbst erstellten Tickets eine E-Mail erhalten* möchte.

Wenn bei Ihnen das d+ OM SMS-Modul im Einsatz ist, können Sie analog zur E-Mail-Benachrichtigung auch eine Benachrichtigung per SMS aktivieren. Dafür muss natürlich in den Benutzereinstellungen für Ihren Benutzer im Feld *Telefon mobil* auch eine gültige Handynummer hinterlegt sein.

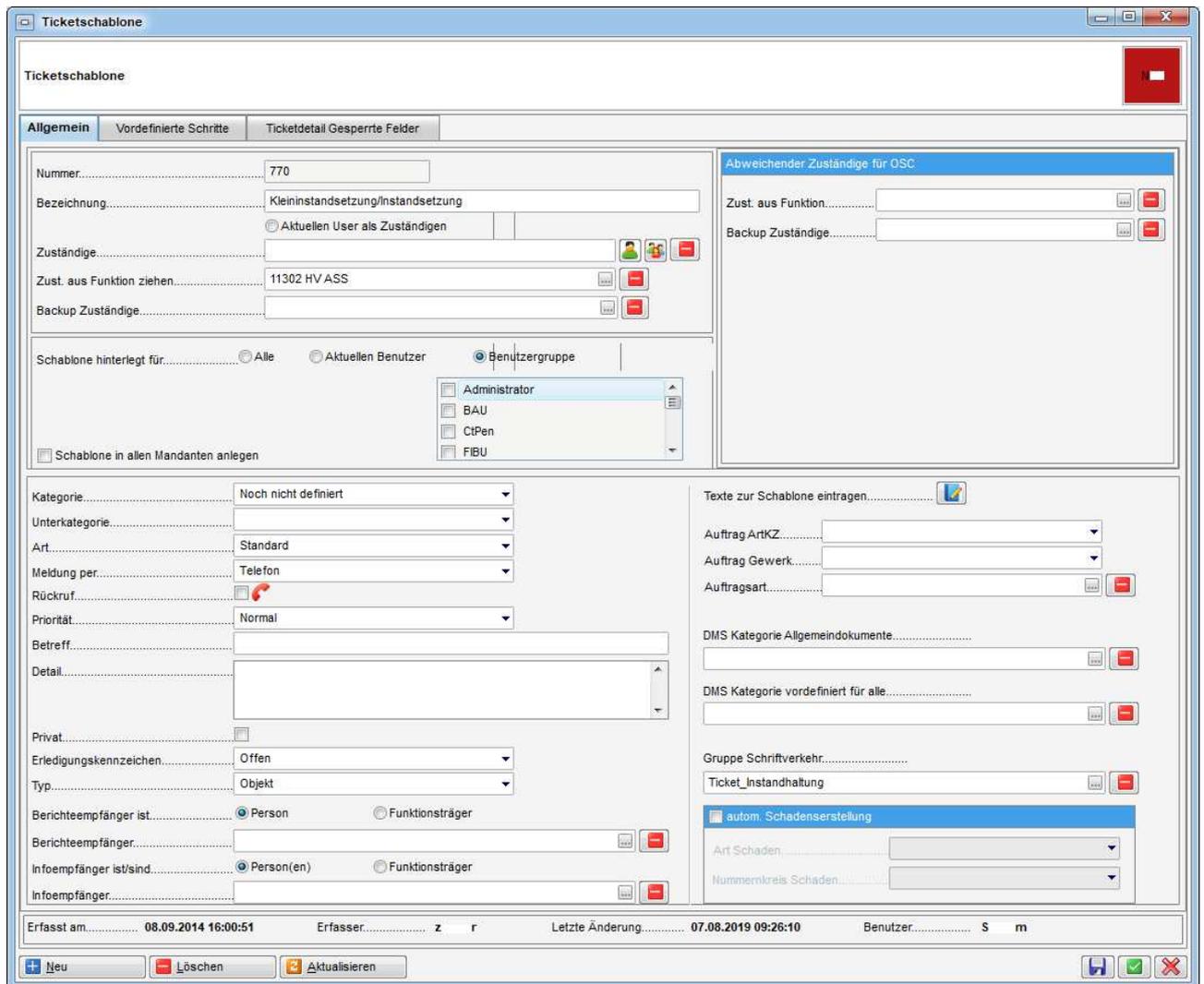
Außerdem können Sie die *automatische Aktualisierung der Ticketübersicht* aktivieren und das Intervall für die Aktualisierung in Minuten einstellen. Wenn Sie die Ticketübersicht bei aktivierter automatischer Aktualisierung geöffnet haben, wird diese nach dem eingestellten Intervall automatisch nach den eingestellten Suchbedingungen aktualisiert. Ansonsten passiert dies nur, wenn Sie die Suche neu ausführen.

Weiterhin können Sie eine *Standardschablone* festlegen. Ist eine solche eingestellt, haben Sie beim Klick auf *Neu* in der Ticketübersicht und im Ticketdetaildialog bzw. beim Erstellen eines neuen Tickets aus dem Hauptmenü eine dritte Möglichkeit: „Ticket aus meiner Standard-Schablone“ bzw. (im Hauptmenü) „Ticket Neu aus Standardschablone“. Wenn Sie viele Tickets des gleichen Typs anlegen, können Sie so die Auswahl der zu verwendenden Schablone umgehen.

6. Ticketschablonen

In einer Schablone können Voreinstellungen für die Ticketdetails gespeichert werden. Durch Erstellung eines Tickets aus einer Schablone werden dem Nutzer also einige Eingaben bei häufig auftretenden Tickets erspart und somit wird gleichzeitig für eine gewisse Einheitlichkeit bei den Tickets gesorgt. Schablonen können dabei für alle Benutzer, nur bestimmte Gruppen oder benutzer-spezifisch angelegt und verwendet werden. Damit stehen nicht jedem Benutzer die gleichen Schablonen zur Verfügung. Um Schablonen anzulegen gibt es zwei Möglichkeiten: Geöffnete Tickets können über die Schaltfläche *Aktionen - Ticket als Schablone speichern* als Schablonen gespeichert werden. Es werden dann die Einstellungen des Tickets in die Schablone übernommen. Außerdem können Sie in der Liste der Ticketschablonen über die Schaltfläche *Neu* eine neue Ticketschablone anlegen. In beiden Fällen werden die Details zur Ticketschablone geöffnet.

Register Allgemein



The screenshot shows the 'Ticketschablone' application window with the 'Allgemein' tab selected. The form is divided into several sections:

- Top Section:** Includes fields for 'Nummer' (770), 'Bezeichnung' (Kleinstandsetzung/Instandsetzung), 'Zuständige' (Aktuellen User als Zuständigen), 'Zust. aus Funktion ziehen' (11302 HV ASS), and 'Backup Zuständige'.
- Right Panel:** 'Abweichender Zuständige für OSC' with fields for 'Zust. aus Funktion' and 'Backup Zuständige'.
- Bottom Section:** 'Schablone hinterlegt für' with radio buttons for 'Alle', 'Aktuellen Benutzer', and 'Benutzergruppe'. A list of groups is shown: Administrator, BAU, CtPen, FIBU.
- Category Section:** 'Kategorie' (Noch nicht definiert), 'Unterkategorie', 'Art' (Standard), 'Meldung per' (Telefon), 'Rückruf', 'Priorität' (Normal), 'Betreff', 'Detail', 'Privat', 'Erledigungskennzeichen' (Offen), 'Typ' (Objekt).
- Reporting Section:** 'Berichteempfänger ist' (Person/Funktionsträger), 'Berichteempfänger', 'Infoempfänger ist/sind' (Person(en)/Funktionsträger), 'Infoempfänger'.
- Text Entry Section:** 'Texte zur Schablone eintragen' with fields for 'Auftrag ArtKZ', 'Auftrag Gewerk', 'Auftragsart', 'DMS Kategorie Allgemeindokumente', 'DMS Kategorie vordefiniert für alle', 'Gruppe Schriftverkehr', and 'Ticket_Instandhaltung'.
- Footer:** 'Erfasst am' (08.09.2014 16:00:51), 'Ersteller' (z r), 'Letzte Änderung' (07.08.2019 09:26:10), 'Benutzer' (s m).

Abbildung 41 - Ticketschablone - Register Allgemein

Im oberen Bereich geben Sie zunächst eine *Bezeichnung* für die Schablone ein. Außerdem müssen Sie den *zuständigen* Benutzer für neue Tickets, die aus dieser Schablone erstellt werden, wählen. Dies kann entweder der *aktuelle User* bei Anlage des neuen Tickets sein oder ein Funktionsträger eines zugewiesenen Objekts. Dafür wählen Sie die Funktionsnummer aus und bei Anlage eines neuen Tickets aus dieser Schablone wird als Zuständiger derjenige Funktionsträger eingetragen, der mit dieser Funktion beim zugewiesenen Objekt hinterlegt ist. Ist kein Objekt zugewiesen oder kein Funktionsträger hinterlegt, wird der Ersteller des Tickets als Zuständiger gezogen. Außerdem können Sie die Tickets einer bestimmten Schablone fix einem *Benutzer* oder einer *Gruppe* zuweisen.

Dann können Sie festlegen, wem die Schablone zur Verfügung gestellt werden soll. Standardmäßig werden Schablonen immer benutzerbezogen gespeichert. Das heißt also, dass standardmäßig jeder Benutzer seine eigenen Schablonen anlegt und nutzt. Beim Erstellen der Schablone können Sie aber auch entscheiden, dass diese bestimmten Gruppen oder allen Benutzern zur Verfügung gestellt wird. Wenn Sie mehrere Mandanten verwenden und die Schablone soll allen Benutzern aller Mandanten zur Verfügung stehen, aktivieren Sie außerdem die Checkbox *Schablone in allen Mandanten anlegen*. Zudem können Sie festlegen, für welche Mandanten eine Schablone verfügbar sein soll. Wird in der Schablone eine Kategorie verwendet, die es in einem der Mandanten nicht gibt, wird die Kategorie ebenfalls in den oder die entsprechenden Mandanten kopiert.

ACHTUNG! Bei Ticketschablonen muss eine Hauptkategorie (Feld *Kategorie*) eingetragen werden.

Nun folgen die eigentlichen Voreinstellungen. Diese entsprechen den Einstellungen in den Ticketdetails und werden ins Ticket übernommen, wenn dieses neu aus der Schablone erstellt wird. Die meisten dieser Einstellungen wurden bereits bei den Ticketdetails erklärt (siehe ab Seite 26).

Die *DMS Kategorie Allgemeindokumente* wird verwendet, um allgemeine Dokumente, die alle Tickets einer bestimmten Art (in dem Fall solche, die aus dieser Schablone erstellt werden) betreffen und sich nicht ändern. Dies können zum Beispiel Broschüren oder allgemeine Geschäftsbedingungen sein. Immer wenn Sie ein Ticket aus dieser Schablone mit Dokumenten drucken oder per E-Mail versenden, werden auch die Allgemeindokumente hinzugefügt. Dafür müssen gesonderte DMS Kategorien eingerichtet und die gewünschten Dokumente mit diesen DMS Kategorien beschriftet werden.

Dagegen wird die *DMS Kategorie vordefiniert für alle* verwendet, wenn Dokumente zu einem Ticket dieser Schablone abgelegt werden. Dies gilt für die vordefinierte Dokumentablage, also über die *Dokumente-Schaltfläche – Auswahl neuer Ticketcontainer*, sowie über die Auswahl *Dokument ablegen* über die Schaltflächen *Aktion* bzw. *Schritt neu*.

Daneben kann wie bei der Kategorie ein *Text zur Schablone* hinterlegt werden. Dieser wird im Ticket angezeigt, wenn dort auf den Fragezeichenbutton geklickt wird, und dem Text der Kategorie vorgezogen. Das heißt, ist bei beiden ein Text hinterlegt, wird der Text der Schablone angezeigt.

Meist enthalten solche Texte Hinweise zu bestimmten Themen oder Anleitungen für die Abarbeitung eines Tickets.

Schließlich können Sie das *ArtKZ*, *Gewerk* und die *Auftragsart* voreinstellen. Wenn Sie dann aus einem Ticket dieser Schablone einen neuen Auftrag erstellen (Schritt Auftrag), werden diese Einstellungen übernommen. Dies betrifft allerdings nur den Auftrag3.

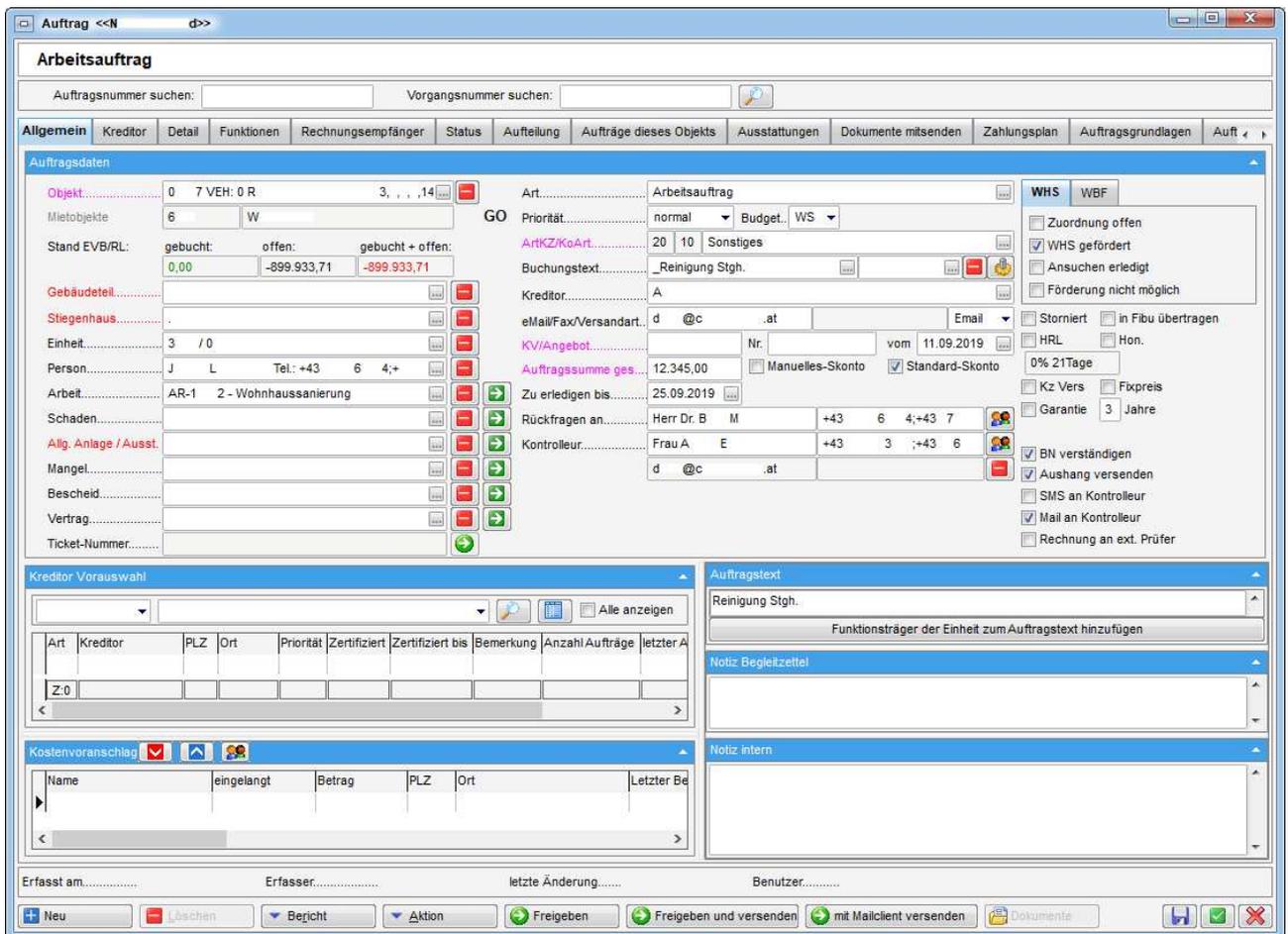


Abbildung 42 - Auftrag3-Dialog

Wenn Sie den Auftrag3-Dialog verwenden und aus einem Ticket der gewählten Schablone einen neuen Auftrag erstellen, wird dann die *Auftragsart* immer übernommen. Das *ArtKZ* und das *Gewerk* werden nur dann in den Auftrag übernommen, wenn ein Objekt aus dem Ticket mit an den Auftrag übergeben wird. Außerdem wird das Erledigungsdatum des Tickets übernommen, allerdings nur, wenn dieses noch nicht abgelaufen, also größer als das aktuelle Datum ist.

Außerdem ist es möglich bei Ticketschablonen anzugeben, dass nach der Erstellung eines Tickets aus dieser Schablone beim Sachbearbeiter nachgefragt wird, ob im Hintergrund automatisch ein Schaden erstellt werden soll oder nicht. Geben Sie dafür hier die *Schadensart* sowie den passenden *Nummernkreis* an. Wenn aufgrund dieser Einstellung beim Speichern eines Tickets die Frage gestellt wird, ob ein Schaden automatisch erstellt werden soll und diese mit „Nein“ beantwortet wird, so wird beim weiteren Bearbeiten und Speichern die Frage immer wieder gestellt. Wenn Sie keinen Schaden erstellen möchten, beantwortet Sie die Frage mit „Ignorieren“.

Register Vordefinierte Schritte

Im zweiten Register können Sie für das Ticket Schritte vordefinieren.

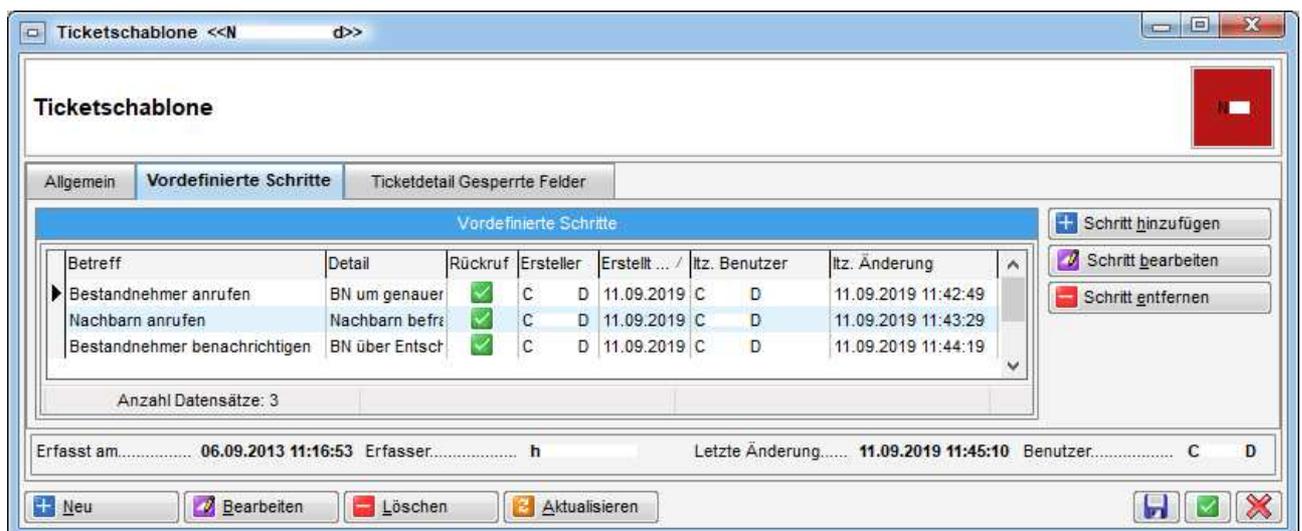


Abbildung 43 - Ticketschablone - Register Vordefinierte Schritte

Klicken Sie auf die entsprechenden Schaltflächen auf der rechten Seite, um einen *Schritt hinzuzufügen*, zu *bearbeiten* oder zu *entfernen*. Bestehende Tickets dieser Schablone sind von gemachten Änderungen nicht betroffen. Wenn Sie einen Schritt hinzufügen oder bearbeiten, wird ein neuer Dialog geöffnet.

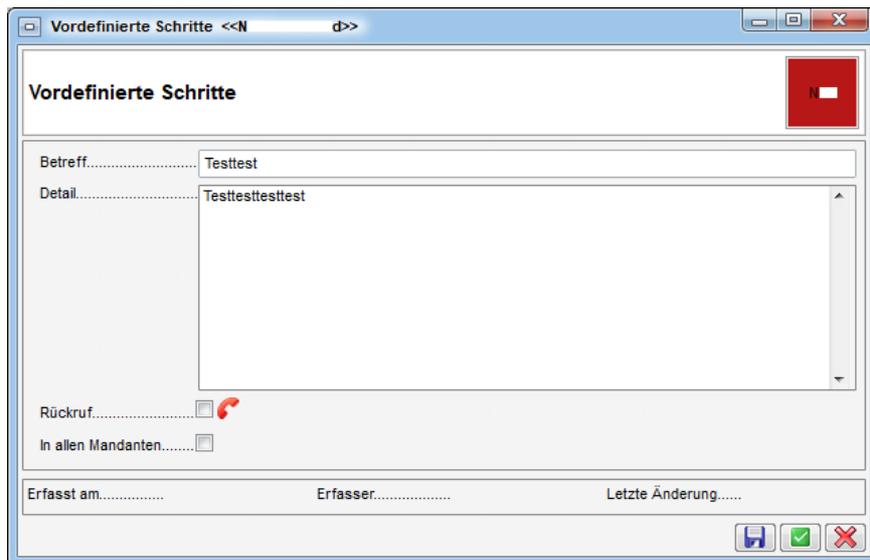


Abbildung 44 - Ticketschritt vordefinieren

Sie können für vordefinierte Schritte einen *Betreff* und einen *Detailtext* hinterlegen und markieren, ob es zum Schritt einen *Rückruf* geben soll. Diese Informationen werden bei der Neuanlage eines Tickets aus der entsprechenden Schablone in das Ticket übernommen und können dann für jedes individuelle Ticket weiter bearbeitet werden. Schablonen können für alle Mandanten angelegt sein oder nur für bestimmte Mandanten. Wenn man einen vordefinierten Schritt zur Schablone auch bei den anderen Mandanten anzeigen möchte, gibt es die Möglichkeit im Schrittdetail anzugeben, ob der Schritt auch bei der Schablone *In allen Mandanten* angezeigt werden soll. Dazu muss im Schrittdetail die entsprechende Checkbox aktiviert werden. Will man einen Schritt nur bei bestimmten Mandanten anzeigen, so muss die Schablone im betreffenden Mandanten geöffnet werden und bei Hinzufügen des Schrittes darf im Detail die Checkbox *In allen Mandanten* nicht aktiviert sein.

Register Ticketdetail Gesperrte Felder

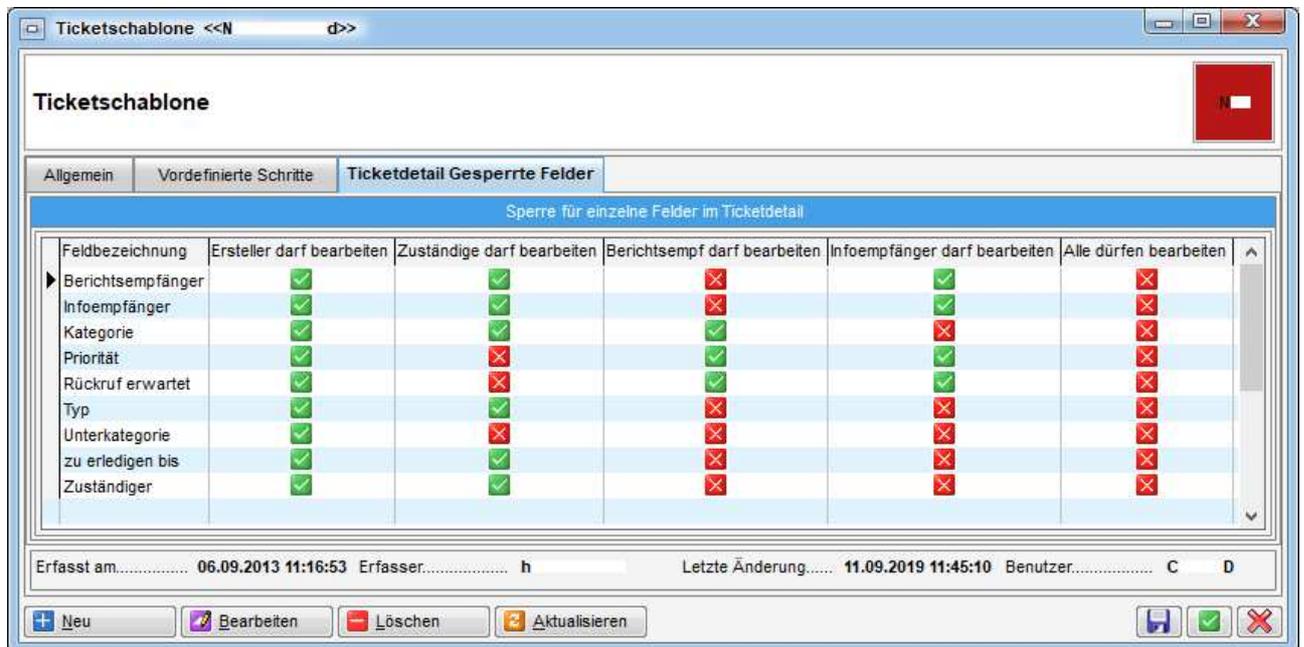


Abbildung 45 - Ticketschablone - Register Ticketdetail gesperrte Felder

In diesem Register können Sie für bestimmte Felder im Ticketdetail festlegen, ob und durch wen diese bearbeitet werden dürfen. Pro Feld steht eine Zeile zur Verfügung, in der Sie jeweils durch einfachen Linksklick festlegen können, ob der Ersteller, Zuständige, Berichts- oder Infoempfänger das jeweilige Feld bearbeiten darf. In der Spalte „Alle dürfen bearbeiten“ können Sie die Festlegung für alle diese Benutzer treffen. Ist ein Feld für einen Benutzer gesperrt, ist dieses in aus dieser Schablone erstellten Tickets ausgegraut und kann nicht bearbeitet werden. **Achtung!** Die Berechtigungen werden bereits beim Erstellen des Tickets aus der Schablone gezogen. Es ist also darauf zu achten, dass Felder, die der Erfasser nicht mehr bearbeiten darf, bereits über die Schablone vorbefüllt sind.

7. Ticketbericht

Der Ticketbericht wird über das Hauptmenü (Ticketing – Ausdrücke) aufgerufen und listet Tickets nach den verschiedensten Kriterien auf. Dazu wird ein Parameterdialog geöffnet, der aufgrund der vielen Auswahlkriterien auf zwei Register aufgeteilt ist. Bei der Erstellung des Berichts werden aber immer die Einstellungen beider Register beachtet. Dabei müssen Sie alle Einschränkungen zunächst anhaken, um diese verwenden zu können.

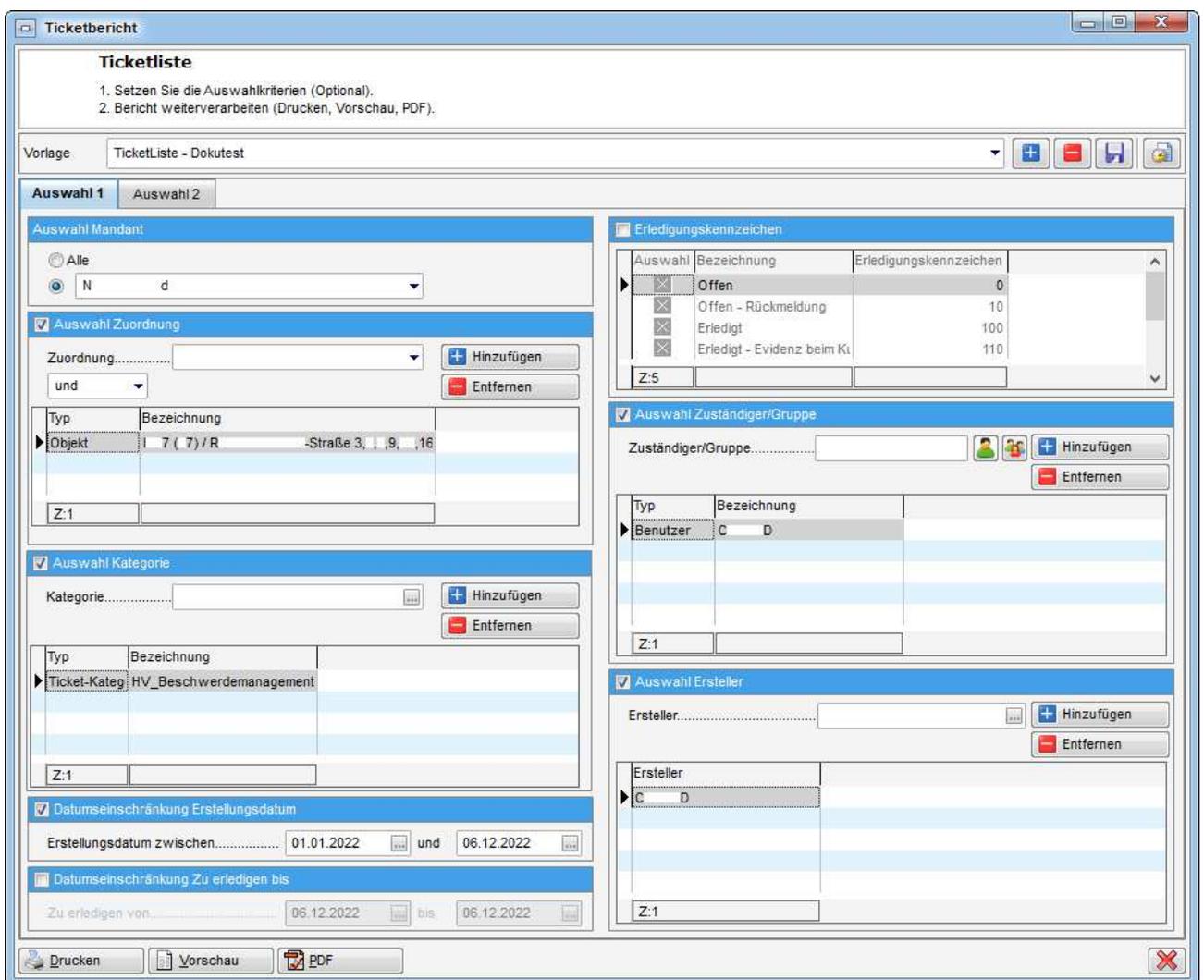


Abbildung 46 - Ticketbericht - Parameterdialog - Auswahl 1

Im ersten Register können Sie auf folgende Kriterien einschränken:

- Einschränkung nach Mandant: Wählen Sie hier, ob die Tickets aller Mandanten oder nur die eines bestimmten Mandanten angezeigt werden sollen.

- **Zuordnung:** Wählen Sie hier die Objekte, Einheiten, Personen etc., die den anzudruckenden Tickets zugeordnet sein sollen. Wählen Sie dazu zunächst den Zuordnungstyp in der Auswahlbox (z.B. Objekt) und klicken Sie dann auf *Hinzufügen*. Es wird die entsprechende Liste (z.B. die Objektliste) geöffnet und Sie können die gewünschten Datensatz per Doppelklick auswählen. Fügen Sie, wenn gewünscht, auf die gleiche Weise weitere Zuordnungen hinzu und stellen Sie am Ende ein, ob diese per UND oder ODER verknüpft werden sollen. Im ersten Fall muss ein Ticket alle Zuordnungen enthalten, um im Bericht aufgeführt zu werden, im zweiten Fall genügt es, wenn eine Zuordnung übereinstimmt.
- **Kategorie:** Wählen Sie hier durch Klick auf die Auswahl Schaltfläche im Feld *Kategorie* eine Kategorie aus und klicken Sie anschließend auf *Hinzufügen*. Sie können auch mehrere Kategorien hinzufügen, die dann per ODER verknüpft werden. Das heißt, es werden alle Tickets aufgeführt, die einer der angegebenen Kategorien angehören.
- **Datumseinschränkung Erstellungsdatum:** Schränken Sie hier auf bestimmte Erstellungsdaten ein. Um nur ein bestimmtes Datum einzubeziehen, geben Sie in beiden Feldern (zwischen - und) das gleiche Datum an.
- **Datumseinschränkung Erledigung:** Schränken Sie hier auf bestimmte Erledigungsdaten ein. Um nur ein bestimmtes Datum einzubeziehen, geben Sie in beiden Feldern (von - bis) das gleiche Datum an.
- **Erledigungskennzeichen:** Haken Sie hier einfach die gewünschten Erledigungskennzeichen an, die dann per ODER verknüpft werden. Das heißt, es werden alle Tickets aufgeführt, die eines der angegebenen Kennzeichen haben.
- **Zuständiger / Gruppe:** Zur Einschränkung auf bestimmte Zuständige, wählen Sie diese zunächst aus, indem Sie eine der beiden Schaltflächen neben dem Eingabefeld betätigen. Die erste wird für zuständige Benutzer, die zweite für zuständige Gruppen verwendet. Es wird dann die entsprechende Liste geöffnet und Sie können den gewünschten Benutzer bzw. die gewünschte Gruppe per Doppelklick auswählen. Klicken Sie anschließend auf *Hinzufügen*, da-

mit die Auswahl in die kleine Liste im unteren Bereich übernommen wird. Sie können auf diese Art mehrere Zuständige hinzufügen, die dann mit ODER verknüpft werden. Das heißt, es werden alle Tickets aufgeführt, für die einer der Angegebenen zuständig ist.

- **Ersteller:** Wählen Sie hier durch Klick auf die Auswahlfläche im Feld *Ersteller* einen Ersteller aus und klicken Sie anschließend auf *Hinzufügen*. Sie können auch mehrere Ersteller hinzufügen, die dann per ODER verknüpft werden. Das heißt, es werden alle Tickets aufgeführt, die von einem der angegebenen Benutzer erstellt wurden.

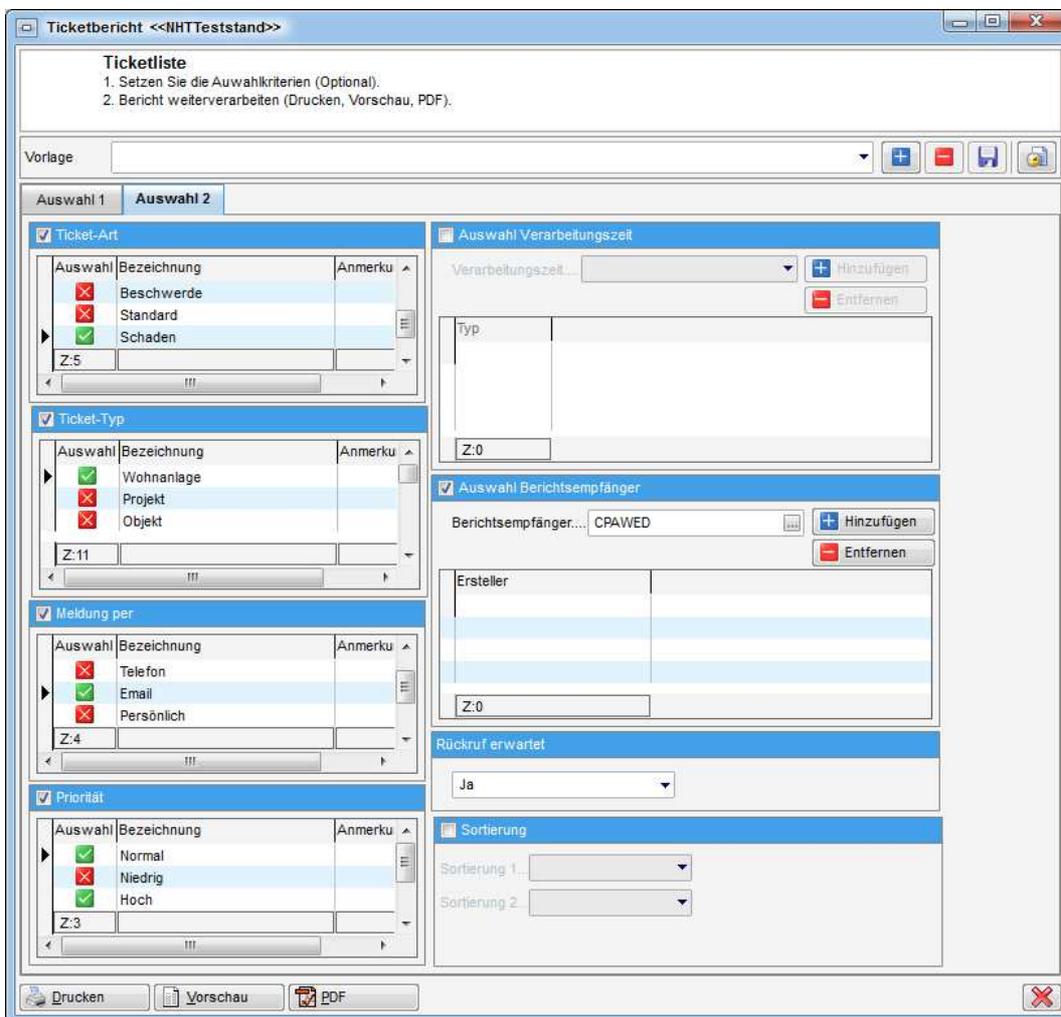


Abbildung 47 - Ticketbericht - Parameterdialog - Auswahl 2

Im zweiten Register können Sie auf folgende Kriterien einschränken:

- Ticketart: Haken Sie hier einfach die gewünschten Arten an, die dann per ODER verknüpft werden. Das heißt, es werden alle Tickets aufgeführt, die einer der angegebenen Arten entsprechen.
- Tickettyp: Haken Sie hier einfach die gewünschten Typen an, die dann per ODER verknüpft werden. Das heißt, es werden alle Tickets aufgeführt, die einem der angegebenen Typen entsprechen.
- Meldung per: Haken Sie hier einfach die gewünschten Meldearten an, die dann per ODER verknüpft werden. Das heißt, es werden alle Tickets aufgeführt, denen eine der angegebenen Meldungen zugeordnet wurde.
- Priorität: Haken Sie hier einfach die gewünschten Prioritäten an, die dann per ODER verknüpft werden. Das heißt, es werden alle Tickets aufgeführt, die eine der angegebenen Prioritäten haben.
- Verarbeitungszeit: Dieser Bereich bezieht sich auf die Erledigungsfristen von Tickets und die in den Ticketkategorien hinterlegten Zeiträume für normale, kritische und eskalierende Erledigungsfristen. Dabei wird für jedes Ticket überprüft, ob dieses innerhalb der entsprechenden Fristen erledigt wurde. Stellen Sie hier also z.B. die *Verarbeitungszeit kritisch* ein und klicken auf *Hinzufügen*, werden alle Tickets im Bericht aufgeführt, die innerhalb der kritischen Erledigungsfrist erledigt wurden. Geben Sie mehrere Verarbeitungsfristen an, werden diese mit ODER verknüpft. Das heißt, es werden alle Tickets aufgeführt, die innerhalb einer der Fristen erledigt wurden.
- Berichtsempfänger: Wählen Sie hier durch Klick auf die Auswahlschaltfläche im Feld *Berichtsempfänger* einen Benutzer aus und klicken Sie anschließend auf *Hinzufügen*. Sie können auch mehrere Benutzer hinzufügen, die dann per ODER verknüpft werden. Das heißt, es werden alle Tickets aufgeführt, die einen der angegebenen Benutzer als Berichtsempfänger enthalten.
- Rückruf erwartet: Stellen Sie hier ein, ob nur Tickets mit einer entsprechenden Einstellung für den Rückruf im Bericht angedruckt werden sollen.

- **Sortierung:** In diesem Bereich können Sie festlegen, nach welchen Kriterien die Tickets im Bericht sortiert werden sollen.

Des Weiteren können Sie die angedruckten Ticketdaten mittels Unterkategorie sortieren. Daneben kann man mehrere Objektzuordnungen gleichzeitig auswählen. Außerdem können Sie über einen Parameter festlegen, dass alle Ticketzuordnungen angedruckt werden sollen.

Haben Sie alle Einstellungen getroffen, haben Sie mehrere Möglichkeiten zur Weiterverarbeitung. Über die Schaltflächen in der Fußzeile können Sie den Bericht direkt *drucken*, in der *Vorschau* ansehen oder als *PDF*-Datei ausgeben. In der Vorschau haben Sie neben dem Drucken und Speichern in verschiedenen Formaten auch noch die Möglichkeit, den Bericht per E-Mail zu versenden oder im DMS abzulegen.

8. Konfiguration

Actionservice Jobs

Service OM E-Mailversand Überfällige Tickets

Dieser Job versendet E-Mails an den Zuständigen und den Berichtsempfänger eines Tickets, wenn es Tickets gibt, welche die Erledigungsfrist überschritten haben. Dabei wird überprüft, ob ein Zuständiger bzw. Berichtsempfänger noch aktiv ist. Sie finden den Job im Actionservice, zu erreichen über das Menü Administration – Actionservice – Job Liste.

Stellen Sie dort sicher, dass der Job *aktiv* und die Gültigkeit nicht beschränkt ist. Außerdem muss der Zeitplan für die Durchführung des Jobs eingestellt werden.

Je nach Einstellung im Feld *Job ausführen* haben Sie dann im unteren Bereich verschiedene Einstellungsmöglichkeiten, wann die E-Mails versendet werden sollen. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie im Benutzerhandbuch für den Actionservice (zu erreichen bei geöffneten Job-Dialog mit Drücken der Taste F1).

Tickets aus auslaufenden Mietbefristungen erstellen

Mit diesem Job können Tickets erstellt werden, wenn ein Mietverhältnis innerhalb der Monate, die im Job bei den Parametern eingetragen sind, auslaufen sollte. Sollte es bereits einen Vertrag bzw. eine Kündigung zu dieser Befristung geben, werden diese Informationen auch mit dem Ticket verknüpft. Als weiterer Parameter muss im Job die Ticketschablonennummer eingetragen werden, die für die Erstellung verwendet werden soll.

Berechtigungen

Standardberechtigungen

400010 Ticket neu

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer ein neues Ticket anlegen.

400011 Ticket bearbeiten

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer Tickets bearbeiten.

400012 Ticket löschen

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer Tickets löschen.

400020 Ticket als Erledigt kennzeichnen Übersicht

Mit dieser Berechtigung kann ein Sachbearbeiter in der Ticketübersicht markierte Tickets über Rechtsklick als Erledigt kennzeichnen.

901001 Ticket Schnellerfassung (Hauptmenü)

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer den Dialog Ticket Zuordnung aufrufen (der Eintrag im Hauptmenü wird eingeblendet).

901002 Ticket Übersicht (Hauptmenü)

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer den Dialog Ticket Übersicht aufrufen (der Eintrag im Hauptmenü wird eingeblendet).

901000 Ticket (Objektmenü)

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer den Dialog Ticket im Objektmenü und den Ticketbericht im Hauptmenü aufrufen.

901004 Ticket Benutzereinstellung (Hauptmenü)

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer den Dialog Ticket Benutzereinstellung aufrufen.

901099 Ticketliste zum Testen (Hauptmenü)

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer den Dialog Ticketliste zum Testen aufrufen (der Eintrag im Hauptmenü wird eingeblendet).

Funktionen in der Ticketübersicht

400008 Tickets zusammenfassen

Mit dieser Berechtigung darf ein Nutzer zwei oder mehrere Tickets zu einem zusammenfassen.

400009 Ticket kopieren

Mit dieser Berechtigung darf ein Nutzer ein bestehendes Ticket kopieren.

400018 Tickets löschen aus Ticketübersicht

Mit dieser Berechtigung kann der Benutzer Tickets im Dialog Ticketzuordnung löschen.

Erledigungsvermerke

400004 Ticketvermerke neu

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer neue Texte zu Erledigungsvermerken eingeben.

400005 Ticketvermerke bearbeiten

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer Texte zu Erledigungsvermerken bearbeiten.

400006 Ticketvermerke löschen

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer Texte zu Erledigungsvermerken löschen.

400007 Ticketvermerke Liste

Mit dieser Berechtigung darf man die Texte zu Erledigungsvermerken einsehen.

Ticketkategorien

400000 Ticketkategorien Neu

Mit dieser Berechtigung darf man eine neue Ticketkategorie anlegen.

400001 Ticketkategorien bearbeiten

Mit dieser Berechtigung darf man Ticketkategorien bearbeiten.

400002 Ticketkategorien löschen

Mit dieser Berechtigung darf man Ticketkategorien löschen.

400003 Ticketkategorien Liste (Hauptmenü)

Mit dieser Berechtigung darf man die Liste der Ticketkategorien einsehen (der Eintrag im Hauptmenü wird eingeblendet).

901003 Ticket Kategorien

Mit dieser Berechtigung darf der Nutzer den Dialog Ticket Kategorien aufrufen.

400017 Ticket Benutzergruppen entfernen

Mit dieser Berechtigung kann der Benutzer in den Ticket Kategorien Benutzergruppen entfernen.

Ticketschablonen (vormals Vorlagen)

400013 Ticketvorlagen

Mit dieser Berechtigung darf der Benutzer die Ticketschablonen (vormals Ticketvorlagen) einsehen.

400014 Ticketvorlagen bearbeiten

Mit dieser Berechtigung darf der Benutzer Ticketschablonen (vormals Ticketvorlagen) bearbeiten.

400015 Ticketvorlagen löschen

Mit dieser Berechtigung darf der Benutzer Ticketschablonen (vormals Ticketvorlagen) löschen.

Konfigurationen

101035 Ticket ErledigungskZ (Konfigurationstabelle)

Mit dieser Berechtigung wird das Bearbeiten der Werte der Konfigurationstabelle Ticket ErledigungskZ mit der Nummer 9100 ermöglicht.

101048 Ticket Benutzergruppen (Konfigurationstabelle)

Mit dieser Berechtigung wird das Bearbeiten der Werte der Konfigurationstabelle Ticket Benutzergruppen mit der Nummer 9200 ermöglicht.

101075 Ticket Standardkategorie (Konfigurationstabelle)

Mit dieser Berechtigung wird das Bearbeiten der Werte der Konfigurationstabelle Ticket Standardkategorie mit der Nummer 9300 ermöglicht.

101040 Ticket DMS-Kategorie für Actionfiles (Konfigurationstabelle)

Mit dieser Berechtigung wird das Bearbeiten der Werte der Konfigurationstabelle Ticket DMS-Kategorie für Actionfiles mit der Nummer 9400 ermöglicht.

101164 OSC-Massenanlage Ticketschablone (Konfigurationstabelle)

Mit dieser Berechtigung wird das Bearbeiten der Werte der Konfigurationstabelle OSC Ticketschablone Massenanlage Feststellungen mit der Nummer 300030 ermöglicht.

Globale Variablen

Ticketübersicht

3060 GLOBAL_TICKET_SUCHE_UNGELESEN_EIGENE

Gibt an, ob nur ungelesene und nur eigene Tickets angezeigt werden sollen, beim Einstieg in die Ticketübersicht.

= 0 (nicht voreingestellt)

= 1 (nicht voreingestellt)

3070 GLOBAL_TICKET_WEITERLEITUNGEN

Mit dieser globalen Variablen kann eingestellt werden, wer berechtigt ist, Tickets in der Ticketübersicht weiterzuleiten.

= 0 (jeder darf Tickets von jedem an jeden weiterleiten)

= 1 (nur der als zuständig Eingetragene darf seine Tickets weiterleiten an jeden)

10300 GLOBAL_TICKET_ERLEDIGTE_FARBMARKIERUNG

Mit dieser globalen Variable steuert man, ob ein Ticket mit der Priorität "hoch", welches als erledigt gekennzeichnet ist, in der Ticketübersicht noch rot und fett dargestellt wird.

= 0 (Erledigte nicht farblich bzw. nicht fett markieren)

= 1 (auch Erledigte farblich bzw. fett markieren)

Der Standardwert ist 1.

10450 GLOBAL_TICKET_SUCHKRITERIEN_SPEICHERN

Mit dieser Variable kann festgelegt werden, ob die Suchkriterien, wenn man die Ticketübersicht aus der Person oder dem Objekt öffnet, geladen bzw. beim Verlassen gespeichert werden.

= 1 (die Kriterien werden immer geladen und gespeichert)

= 2 (die Kriterien werden, wenn man aus dem Personen- bzw. Objektdialog kommt, nicht geladen bzw. gespeichert)

3010 GLOBAL_TICKET_SUCHTAGE_VERWENDEN

Diese Variable gibt an, ob nach Tickets in einem bestimmten Zeitraum (definiert durch GLOBAL_TICKET_ANZAHL_SUCHTAGE) gesucht werden soll. Diese Suche erfolgt aber nur, wenn man aus dem Objektinfogrid ein neues Ticket erstellen will.

= 0 (keine Suche)

= 1 (Suche)

3000 GLOBAL_TICKET_ANZAHL_SUCHTAGE

Diese Variable gibt an, in welcher Zeitspanne (ab heute) nach vorhandenen Tickets gesucht werden soll. Dies wird verwendet, wenn man aus dem Objektinfogrid ein neues Ticket erstellen will, um zu überprüfen, ob vielleicht schon ein Ticket angelegt wurde. Bsp.: Wert =4 bedeutet: 4 Tage nach hinten inkl. heute (wenn heute der 11.01. ist, dann wird nach Tickets ab Erstelldatum 08.01. (bis heute) gesucht)

Ticketdetails

850 GLOBAL_KUERZEL_EIGENTUEMERGEMEINSCHAFT

Legt fest, wie der Begriff Eigentümergemeinschaft abgekürzt werden soll, z.B. EG oder WEG.

3050 GLOBAL_TICKET_BETREFF_MIT_UNTERKAT_VERSEHEN

Mit dieser globalen Variablen kann angegeben werden, dass der Betreff noch zusätzlich mit der ausgewählten Unterkategorie versehen und abgespeichert wird.

3080 GLOBAL_TICKET_POPUP_ZUORDNUNGSTYP_PERSON

Mit dieser Variable können Sie steuern, ob der Auswahldialog zum Eintragen des Zuordnungstyps einer Person eingeblendet werden soll.

= 0 (wird nicht geöffnet)

= 1 (wird geöffnet)

10290 GLOBAL_TICKET_ZUORDTYP_AUTOMATISCH

Diese Variable steuert, ob der Zuordnungstyp bei Auswahl einer Person in der Ticketübersicht automatisch mit dem Zuordnungstyp "Melder" versehen wird und bei Zuordnung einer weiteren Person im Ticketdetail diese mit dem Zuordnungstyp "Verursacher" gekennzeichnet wird. **WICHTIG:** Diese Einstellung kommt nur zum Tragen, wenn der Wert der globalen Variablen GLOBAL_TICKET_POPUP_ZUORDNUNGSTYP_PERSON gleich 0 ist.

= 0 (keine automatische Kennzeichnung)

= 1 (automatische Kennzeichnung der Personen)

12250 GLOBAL_TICKET_BESCHLAGWORTUNG_ALS_ZUORDNUNG

Mit dieser globalen Variable kann eingestellt werden, ob beim Verknüpfen eines bestehenden DMS-Containers mit einem Ticket die Beschlagwortung des Containers als Zuordnung in das Ticket übernommen wird. Übernommen werden nur solche Beschlagwortungen, die im Ticketing als Zuordnung hinzugefügt werden können.

= 0 (Beschlagwortung wird nicht übernommen - Standard)

= 1 (Beschlagwortung wird als Zuordnung hinzugefügt, falls nicht bereits vorhanden)

3090 GLOBAL_TICKET_POPUP_ZUSATZTEXT

Mit dieser Variable kann gesteuert werden, ob der Dialog für den Zusatztext sofort beim Wechsel eines Zuständigen geöffnet werden soll.

= 0 (wird nicht geöffnet)

= 1 (wird geöffnet)

10240 GLOBAL_TICKET_ANZEIGE_ZUSTAENDIGKEIT_TEXT

= 0 (Wechsel des Zuständigen wird nur im Zuständig-Text eingetragen, wenn Texte vom Benutzer eingegeben werden)

= 1 (jeder Wechsel des Zuständigen wird in Zuständig-Text eingetragen)

12410 GLOBAL_TICKET_MEMO_ZUSTAENDIG_TEXT_READONLY

Mit dieser globalen Variable kann eingestellt werden, ob im Ticketdetail der Zuständig-Text direkt

über das Feld befüllt werden kann oder nur über die Schaltfläche "Zuständig-Text hinzufügen".

= 0 (nur über Schaltfläche)

= 1 (über Feld und Schaltfläche - Standard)

10670 GLOBAL_TICKET_POPUP_NEU_AUSWAHL_ART

Mit dieser globalen Variable kann gesteuert werden, ob eine Dialogbox zur Auswahl einer Erstellungsart für ein neues Ticket im Personendetaildialog und Objektmenü geöffnet werden soll.

= 0 (es wird keine Auswahl geöffnet - Standard)

= 1 (Auswahldialog wird geöffnet)

10690 GLOBAL_TICKET_BN_ZUORDNEN_AUS_BN_LISTE

Mit dieser globalen Variable wird festgelegt, ob man in der Bestandnehmerliste eines Objektes (mit Klick auf die rechte Maustaste) die Möglichkeit erhält, den markierten Bestandnehmer einem Ticket zuzuordnen. Die Auswahl im Kontextmenü steht aber nur zur Verfügung wenn man aus einem Ticketdetaildialog heraus die BN-Liste öffnet.

= 0 (Popupeintrag erscheint nicht)

= 1 (Popupeintrag erscheint bei Klick mit rechter Maustaste)

12130 GLOBAL_TICKET_ZUORDNUNG_KREDITOR_AN_AUFTRAG

Mit dieser globalen Variable kann eingestellt werden, ob bei der Erstellung eines Auftrages aus dem Ticket ein zugeordneter Kreditor übernommen werden soll.

= 0 (Kreditor wird übernommen - Standard)

= 1 (Kreditor wird nicht übernommen)

= 2 (welcher Kreditor übernommen werden soll, kann ausgewählt werden)

12430 GLOBAL_TICKET_ANZEIGE_VOR_NACHNAME

Mit dieser globalen Variable kann eingestellt werden, ob in der Ticketübersicht und im Ticketdetail der Zuständige, der Berichtsempfänger und die Infoempfänger mit Vor- und Nachname angezeigt werden sollen, oder wie bisher mittels Benutzernamen.

= 0 (Benutzername wird angezeigt - Standard)

= 1 (Vor- und Nachname wird angezeigt)

12460 GLOBAL_TICKET_FUNKTION_SB_VERSICHERUNG_SCHADEN

Mit dieser globalen Variable wird festgelegt, welcher Funktionsträger bei einem Ticket als Zuordnung hinzugefügt wird, wenn:

1. der Schaden aus dem Ticket angelegt wird und
2. Beim Schaden die hier eingetragene Funktion hinterlegt ist.

Tickets mit Verbindung zu Mangel und Auftrag

2085 GLOBAL_SCAN_AUFTRAG_ERKENNEN

Mit dieser Variable wird festgelegt, ob die Barcodes auf Auftragschreiben beim Scannen einzeln erkannt werden und die Schreiben in separaten Containern abgelegt werden sollen.

= 0 (Der Auftragsbarcode wird nicht erkannt und kann ggf. zur Rechnung mitgescannt werden.)

= 1 (Der Auftragsbarcode wird erkannt und das Schreiben in einem eigenen Container abgelegt.)

= 2 (Der Auftragsbarcode wird nicht als Barcode erkannt und kann ggf. zur Rechnung mitgescannt werden. Handelt es sich beim Auftrag aber um eine Gewährleistung (Auftragsart „Aufforderung zur Gewährleistungs-Mängelbehebung“ oder wie in der Variable 10580 definiert), welche eine Verbindung zum Mangel/Ticket hat, dann wird der Auftrag in einem eigenen Container abgelegt und sowohl das Ticket als auch der Mangel geschlossen.)

10580 GLOBAL_AUFTRAG_ART_BEI_TICKET_MANGEL

Mit dieser Variable wird bestimmt, mit welcher Auftragsart neue Aufträge aus einem Ticket der Unterkategorie „Baumangel“ angelegt werden. Ist die Variable leer, wird die Standardauftragsart übernommen.

Kategorien und Schablonen

3020 GLOBAL_TICKET_KATEGORIE_IN_ALLEN_MANDANTEN_ANLEGEN

Mit dieser Einstellung wird entschieden, ob neu angelegte Kategorien immer in allen Mandanten angelegt werden oder nur beim aktuellen Mandanten.

= 0 (nur beim aktuelle Mandanten)

= 1 (bei allen Mandanten)

3110 GLOBAL_TICKET_VORLAGE_IN_ALLEN_MANDANTEN_ANLEGEN

Mit dieser Variable wird festgelegt, ob eine Checkbox bei den Ticketschablonen sichtbar ist, welche steuert, ob die Schablonen in allen Mandanten angelegt/geändert werden soll.

= 0 (Checkbox nicht sichtbar)

= 1 (Checkbox sichtbar und ausgewählt bei Neuanlage)

= 2 (Checkbox sichtbar und nicht ausgewählt bei Neuanlage)

Benachrichtigungen

2890 GLOBAL_TICKET_SMSANBN_ERSTELLUNG

Diese Variable gibt an, ob nach der Erstellung eines Tickets an einen Bestandnehmer eine SMS geschickt werden soll. Außerdem hat sie Einfluss auf die Einstellung von Kategorien, ob der Benachrichtigungsdialog angezeigt werden soll (siehe Seite 53ff.).

= 0 (schicke keine SMS)

= 1 (schicke SMS)

11970 GLOBAL_TICKET_BENACHRICHTIGUNG_ERSTELLER

Mit dieser globalen Variablen kann eingestellt werden, ob der Ersteller von einem Ticket des Typs intern eine E-Mail-Benachrichtigung über die Erledigung des Tickets bekommt.

= 0 (keine E-Mail - Standardwert)

= 1 (Der Dialog zur Benachrichtigung wird geöffnet und die E-Mail kann gesendet werden.)

10810 GLOBAL_TICKET_ANZEIGE_ZUSTTEXT_MAIL

Mit dieser Variablen wird gesteuert, ob der Text des Zuständigenfeldes eines Tickets auch in die E-Mail übernommen wird.

= 0 (Text wird nicht in den E-Mail-Text übernommen - Standard)

= 1 (Text wird in den E-Mail-Text übernommen)

12260 GLOBAL_TICKET_SCHRITTE_BEI_MAIL

Mit dieser Variable kann eingestellt werden, ob im Mailtext auch die Schritte des Tickets eingefügt werden, wenn man aus dem Ticketdetail eine E-Mail über die Schaltfläche *Mail* erstellt.

= 0 (die Schritteinträge werden nicht eingefügt - Standard)

= 1 (die Schritteinträge werden eingefügt)

12200 GLOBAL_TICKET_VERSTAENDIGUNG_AN_NEUES_TICKET

Diese Variable legt fest, ob neben dem Zuständigen auch der Berichts- und/oder Infoempfänger per E-Mail über das Erstellen eines neuen bzw. Erledigen eines Tickets informiert werden sollen. Diese werden dann entsprechend ihrer Benutzereinstellung zur Benachrichtigung informiert.

- = 0 (nur der Zuständige - Standard)
- = 1 (Zuständiger und Berichtsempfänger)
- = 2 (Zuständiger und Infoempfänger)
- = 3 (Zuständiger, Berichtsempfänger und Infoempfänger)

12440 GLOBAL_TICKET_VERSTAENDIGUNG_WIEDEREROEFFNUNG

Mit dieser globalen Variable kann eingestellt werden, ob neben dem Zuständigen auch der Berichtsempfänger bzw. Infoempfänger in einer E-Mail über die Wiedereröffnung eines Tickets informiert werden soll bzw. gar keine Verständigung erfolgen soll.

- = 0 (keine Verständigung - Standard)
- = 1 (nur Zuständiger)
- = 2 (Zuständiger und Berichtsempfänger)
- = 3 (Zuständiger und Infoempfänger)
- = 4 (Zuständiger, Berichtsempfänger und Infoempfänger)

12420 GLOBAL_TICKET_MAIL_AUSWAHL_MAIL_VARIANTEN

Mit dieser globalen Variable kann eingestellt werden, ob beim Ticketing über die Schaltfläche Mail das Menü geöffnet wird und man zwischen *Mail an einzelne* und *Mail an alle* auswählen kann oder ob beim Klick auf die Schaltfläche sofort *Mail an alle* ausgeführt wird.

- = 0 (Menü öffnet sich und man kann wählen (Standard))
- = 1 (Man kann nicht wählen und es wird "Mail an alle" geöffnet)

Ticketgruppen und Berechtigungen

3100 GLOBAL_TICKET_ZUSTGRUPPE_ISTABTEILUNG

Mit dieser globalen Variable werden die Gruppen für Zuständige in der Ticketübersicht auf Benutzergruppen eingeschränkt, welche als Abteilungen gekennzeichnet sind.

= 0 (nicht einschränken)

= 1 (einschränken)

10000 GLOBAL_TICKET_ERFASSER_VOLLZUGRIFF

Mit dieser Variable kann eingestellt werden, wer ein Ticket nach der Erstellung wieder bearbeiten darf.

= 0 (nur der Zuständige)

= 1 (der Zuständige und der Ersteller)

= 2 (der Zuständige und der Berichtsempfänger)

= 3 (der Zuständige, der Berichtsempfänger und der Ersteller)

= 4 (der Zuständige und der Infoempfänger)

= 5 (der Zuständige, der Infoempfänger und der Ersteller)

= 6 (der Zuständige, der Berichtsempfänger und der Infoempfänger)

= 7 (der Zuständige, der Berichtsempfänger, der Infoempfänger und der Ersteller)

10280 GLOBAL_TICKET_ALLE_VOLLZUGRIFF

Mit dieser globalen Variable wird festgelegt, ob alle Benutzer Vollzugriff auf jedes Ticket haben sollen.

= 0 (Ticket darf je nach Einstellung der globalen Variable GLOBAL_TICKET_ERFASSER_VOLLZUGRIFF bearbeitet werden)

= 1 (Ticket darf von jedem Sachbearbeiter bearbeitet werden)

= 2 (die Bearbeitung eines Tickets darf je nach Einstellung der globalen Variable GLOBAL_TICKET_ERFASSER_VOLLZUGRIFF vorgenommen werden. Zusätzlich dürfen Tickets, deren Erstzuständigkeit eine Gruppe war, weiterhin auch von Benutzern aus dieser Gruppe bearbeitet werden.)

Hat diese glob. Var. den Wert „1“, wird beim Speichern eines Tickets dieses Ticket als „gelesen“ markiert, außer es erfolgte ein Zuständigkeitswechsel oder es handelt sich um ein neues Ticket. Weiters darf dies in den Listen (sowohl in der Übersicht als auch im Posteingang) über die Schaltfläche *Aktionen* und dem Menüpunkt *gewählte als gelesen markieren* durchgeführt werden.

Dateiimport per Drag & Drop

12400 GLOBAL_AKTION_VOSCHLAG_OEFFNEN

Mit dieser globalen Variable kann eingestellt werden, ob nach dem Drag & Drop und einer Aktionsauswahl der Dialog mit den Vorschlägen für die Beschlagwortung des Containers bzw. die Zuordnung zu den Tickets geöffnet werden soll. Dabei liest das System E-Mail-Adressen aus der hereingezogenen Datei aus und vergleicht diese mit bestehenden E-Mail-Adressen von Personen, Interessenten und Firmen. Gibt es Übereinstimmungen, werden diese als Vorschläge für die Containerbeschlagwortung bzw. Ticketzuordnungen angezeigt.

= 0 (Der Vorschlagsdialog wird nicht geöffnet)

= 1 (Der Vorschlagsdialog wird geöffnet - Standard)

Sonstige globale Variablen

32530 GLOBAL_TRENNZEICHEN_KONTAKTDATEN

Mit dieser globalen Variable können Sie die standardmäßig zu verwendende Trennzeichen für die Darstellung von z.B. mehreren Telefonnummern oder E-Mail Adressen konfigurieren.

32560 GLOBAL_MASSENANLAGE_TICKETS_AUS_BEGEHUNG

Mit dieser globalen Variable kann eingestellt werden, ob im OSC nach dem Senden einer Begehung aus allen Feststellungen ein Ticket im Hintergrund erstellt werden soll.

= 0 (keine Massenanlage von Tickets (Standard))

= 1 (aus allen Feststellungen werden Tickets erstellt)

32920 GLOBAL_TICKET_HINWEIS_PERSON_OHNE_EMAIL_ADRESSE

Mit dieser globalen Variable, kann eingestellt werden, ob bei Anlage eines neuen Tickets und einer vorhandenen Personenzuordnung ein Hinweis angezeigt werden soll, dass die Person noch keine E-Mailadresse hinterlegt hat.

= 0 (kein Hinweis (Standard))

= 1 (Hinweis wird angezeigt)

33070 GLOBAL_TICKET_SUCHE_ALLE_VEHS_ZUORDNEN

Mit dieser globalen Variable kann eingestellt werden, ob, wenn man aus dem Objektinfogrid die Liste der Tickets öffnet, bei einem Objekt mit mehreren Veh's, alle Objekte in die Zuordnung eingetragen werden und für die Suche der Tickets herangezogen werden sollen.

=0 (nur das Objekt aus dem geöffnet wurde wird eingetragen (Standard))

=1 (alle VEHS zu diesem Objekt werden eingetragen und sind ausgewählt)

=2 (alle VEHS zu diesem Objekt werden eingetragen es ist aber nur das Objekt von dem die Suche ausgelöst wurde ausgewählt)

34180 GLOBAL_TICKET_ZUGEORD_MANGEL_ERLED_KZ_AUTO_SETZEN

Mit dieser globalen Variable kann eingestellt werden, ob ein Mangel, der mit einem Ticket verbunden ist, automatisch auf „erledigt“ gesetzt wird, wenn das Ticket auf „erledigt“ gesetzt wird bzw. wiedereröffnet, wenn das Ticket wiedereröffnet wird.

= 0 (Mangel wird automatisch auf erledigt gesetzt bzw. wiedereröffnet (Standard))

= 1 (Mangel wird nicht automatisch auf erledigt gesetzt bzw. wiedereröffnet)

Konfigurationstabellen

9100 Ticket ErledigungskZ

Diese Tabelle gibt die Erledigungskennzeichen (quasi den Status) eines Tickets an. Die Erledigungskennzeichen sind in Gruppen unterteilt, welche verschiedene Bedeutungen haben.

0..99 = offen

100..199 = geschlossen/erledigt

Innerhalb dieser Gruppen gibt es weitere Erledigungskennzeichen wie z.B. Erledigt - Evidenz beim Kunden oder Ohne Erledigung abgeschlossen.

9200 Ticket Benutzergruppen

In dieser Konfiguration werden die Benutzergruppen eingetragen, welche relevant für das Ticket sind. Benutzergruppen, die in der Ticketkategorie-Verwaltung konfiguriert wurden, werden hier automatisch eingetragen.

9300 Ticket Standardkategorie

Über diese Konfiguration kann eingestellt werden, welche Kategorie/Unterkategorie, beim Erstellen eines neuen Tickets gezogen werden soll, wenn noch nicht feststeht, um welche Kategorie es sich genau handelt.

9400 Ticket DMS-Kategorie für Actionfiles

Mit dieser Konfiguration kann gesteuert werden, mit welcher DMS-Kategorie E-Mails versehen werden, wenn Sie über eine Aktion ein Ticket erstellt haben und die E-Mail als Container abgelegt worden ist. Tragen Sie in die Spalte "DMS-Kategorie" den Namen der Kategorie ein, z.B. Kategorie. Bei einer Unterkategorie ist folgendes Format zu nutzen: Kategorie\Unterkategorie, also mit "\" getrennt. WICHTIG: Der Wert der Spalte "Aktion" darf nicht geändert werden.

300030 OSC Ticketschablone Massenanlage Feststellungen

Mit dieser Konfiguration wird festgelegt, welche Ticketschablone verwendet werden soll, wenn aus allen Feststellungen einer Begehung Tickets angelegt werden sollen.

Ob Tickets angelegt werden sollen, steuert die globale Variable GLOBAL_MASSEANLAGE_TICKETS_AUS_BEGEHUNG.

300180 globale Mailadressen Verständigung neues Ticket

In dieser Konfiguration kann eingestellt werden, dass eine oder mehrere Personen über jedes Ticket, das neu erstellt wird, eine Benachrichtigung erhalten.

Es können für die drei Bereiche aus denen Tickets erstellt werden können unterschiedliche E-Mailadressen hinterlegt werden.

Unterschieden werden kann zwischen: OSC-Tickets, OSC-Anliegen, OM-Tickets

Bei mehreren Adressen diese bitte mit Strichpunkt trennen.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - Ticketing im Hauptmenü	3
Abbildung 2 - Neue Tickets erstellen im Hauptmenü	4
Abbildung 3 - Tickets im Inforgrid der Personendetails	5
Abbildung 4 - Popup-Menü Inforgrid.....	6
Abbildung 5 - Auswahl Erstellungsart für Tickets aus dem Personen- und Objekt-Inforgrid	7
Abbildung 6 - Posteingang - Ticket erstellen	8
Abbildung 7 - Ticket erstellen in der allgemeinen Ausstattungsliste.....	10
Abbildung 8 - Ticket erstellen in den Objektstammdaten - Register Ausstattung	10
Abbildung 9 - Event - Register Ablauf.....	11
Abbildung 10 - Einzelmangel - Ticket erstellen	13
Abbildung 11 - Schlussabnahme - Ticket erstellen	14
Abbildung 12 - Interessentendetails - Schaltfläche Ticket erstellen.....	15
Abbildung 13 – Bestandsnehmerwechseldetails - Schaltfläche Ticket erstellen.....	16
Abbildung 14 - Auswahl Drag & Drop Aktionen.....	17
Abbildung 15 - Outlook 2010 AddIn mit Schaltfläche netFrame Action	18
Abbildung 16 - Ticketdetaildialog im Bearbeiten-Modus.....	19
Abbildung 17 - Ticketdetails - Bereich Zuordnungen	23
Abbildung 18 - Bestandnehmerliste aus Ticket und BN-Zuordnung.....	24
Abbildung 19 - Status aller Art für das Ticketing.....	26

Abbildung 20 - Ticketdetails - Bereich Details	26
Abbildung 21 - Ticketdetails - Schrittliste	32
Abbildung 22 - Ticketdetails - Schrittdetails	35
Abbildung 23 - Ticketdetails - Historie	35
Abbildung 24 - Ticketdetails - Andere Tickets der Hauptzuordnung	36
Abbildung 25 - Ticketdetails - Subtickets.....	36
Abbildung 26 - Ticketdetails - Dialog Mail an einzelne	38
Abbildung 27 - Ticketdetails - Dialog Mail an alle	39
Abbildung 28 - Ticketsuche - Ticketzuordnung	42
Abbildung 29 - Ticketsuche – Ticketübersicht	45
Abbildung 30 - Ticketübersicht - Zuordnungen	45
Abbildung 31 - Ticketübersicht - Suchkriterien.....	46
Abbildung 32 - Suchbedingungen speichern / laden	47
Abbildung 33 - Ticketübersicht - Ticketliste.....	48
Abbildung 34 - Ticketübersicht - Funktionsträger.....	49
Abbildung 35 - Ticketübersicht - Schaltflächen	49
Abbildung 36 - Ticketkategorien	53
Abbildung 37 - DMS Menüs für Ticketkategorien kopieren	56
Abbildung 38 - Benutzergruppenkonfiguration	57
Abbildung 39 - Konfigurationstabelle Ticket Benutzergruppen	58



Abbildung 40 - Ticket Benutzereinstellungen59

Abbildung 41 - Ticketschablone - Register Allgemein62

Abbildung 42 - Auftrag3-Dialog.....64

Abbildung 43 - Ticketschablone - Register Vordefinierte Schritte.....65

Abbildung 44 - Ticketschritt vordefinieren66

Abbildung 45 - Ticketschablone - Register Ticketdetail gesperrte Felder67

Abbildung 46 - Ticketbericht - Parameterdialog - Auswahl 168

Abbildung 47 - Ticketbericht - Parameterdialog - Auswahl 270

